



# 目录

一、	调查目的和评分标准.....	3
1.1	调查背景.....	3
1.2	调查概况.....	3
1.3	计分标准.....	4
二、	调查结果概述.....	5
2.1	十一大行业平均分比较.....	6
2.2	十一大行业售后电话免费率比较.....	7
2.3	十一大行业售后电话接通率比较.....	9
2.4	十一大行业售后电话态度好评率比较.....	11
2.5	十一大行业售后电话问题解决率比较.....	13
三、	分行业详述.....	15
3.1	橱柜篇.....	15
3.2	衣柜篇.....	23
3.3	家具篇.....	30
3.4	瓷砖篇.....	38
3.5	卫浴篇.....	45
3.6	地板篇.....	51
3.7	五金篇.....	60
3.8	门窗篇.....	67
3.9	涂料篇.....	73
3.10	厨电篇.....	79
3.11	壁纸篇.....	86
四、	售后服务建议.....	91

# 2015 年网易 315 家居企业售后服务电话调查报告

## 一、 调查目的和评分标准

### 1.1 调查背景

随着家居产品同质化日趋严重，家居品牌的竞争也由围绕产品质量和价格的竞争，逐步演变为服务体系的竞争。在激烈的市场竞争面前，家居企业对服务的重视程度也越来越高。但是，在众多家居品牌不断提升服务水平，大打“服务”牌的同时，家居行业面临的消费者投诉问题却越来越多，出现问题后，商家一再拖延、拒绝赔付、推卸责任的情况时有发生。家居企业提出的“先行赔付、质保 5 年、免费设计、免费检测”等口号，会否成为炒作的噱头？家居行业的服务水平究竟为何？

### 1.2 调查概况

为检验家居行业的服务水平，并致力于推动中国家居行业服务质量的提升，网易家居借 3·15 国际消费者权益日的契机，从 2011 年开始，连续五年策划“315 家居企业售后服务电话调查”，该项活动得到了消费者、消协、企业、媒体等多方肯定。

2015 年网易家居“315 家居企业售后服务电话调查”对家居行业 300 个知名品牌的售后服务进行了一场大检阅。为能尽量公正客观的反应行业的整体服务水平，网易家居精选了网友投诉问题较集中的瓷砖、卫浴、衣柜、橱柜、家具、地板、厨房电器、油漆涂料、壁纸、门窗、五金十一个行业，每个行业的调查品牌基本覆盖一线品牌，以及较知名的二线品牌。

调查数量为：家具品牌 75 个，瓷砖品牌 41 个，卫浴品牌 38 个、橱柜品牌 29 个，衣柜品牌 23 个，地板品牌 23 个，厨电品牌 20 个，门窗品牌 14 个，壁纸品牌 16、涂料品牌 11 个，五金品牌 10 个，总数为 300 个。

网易家居调查人员分别在工作日和休息日三个不同时间段，在不提供保修卡和发票的情况下，模拟网友遭遇的产品质量问题，对企业的售后服务品质进行调查，从而获得了这样一份特殊的调查报告。尽管这种抽样随机式的暗访无法全面反映某一品牌客服的整体水平，但却可以帮助我们发现不少问题。

### 1.3 计分标准

评分项目从能否方便快捷找到售后服务电话、售后电话是否收费、电话接通率、服务态度、投诉是否能得到专业解决方案这五大方面进行打分。分别在一个工作日的上午、一个工作日的下午和一个周末进行拨打，每次拨打详细记录得分和点评。三次拨打电话的分数进行相加，得出最后的总分。

项目	分值	说明
官网是否有服务电话	11 分	无官网，无服务电话皆为 0 分
服务电话是否收费	5 分	官网有全国统一的免费电话 800, 以及 400、9510 免漫游电话的得 5 分，其余电话得 0 分
电话是否拨得通	45 分（三次，每次 15 分）	分三个时段拨打，工作日上下午各一次，节假日一次；每个时段拨不通，时段内会重拨两次，响断为止。拨一次接通 15 分，拨两次接通 10，拨三次接通 5 分，不通 0 分
服务态度	15 分（三次，每次分 ABC 三档） A:5 分，B:4 分，C:3 分，D:0 分	A:5 分 服务态度非常好为 A
		B:4 分 服务态度较好为 B
		C:3 分 态度一般，态度为 C
		D:0 分 态度恶劣或打不通的当次，态度为 D
能否解决问题	24 分（三次，每次分 ABC 三档） A:8 分，B:6 分，C:4 分， D:2 分，E:0 分	<p>A：主动询问并提供详细指引，指向内部或具体经销商解决；用户留下联系方式后，会有专人联系；</p> <p>B：能提供相关指引，指向经销商解决或内部其他部门（不能给出经销商联系方式）；</p> <p>C：直接推给经销商解决；或直接推给内部其他部门；</p> <p>D：让用户自己找配件，自行维修；</p> <p>E：简单回绝</p> <p>（注意，厂商提出收费也是合理要求，不影响计分）</p>

## 二、 调查结果概述

2015 年网易家居“315 家居企业售后服务调查”，自 2015 年 1 月启动，整个售后服务电话调查持续了一个月。本次调查对 300 个知名品牌进行一场大检阅，调查范围覆盖瓷砖、卫浴、衣柜、橱柜、家具、地板、厨电、涂料、壁纸、门窗、五金十一个行业，与往年相比，新增了五金行业。

调查数据显示，自 2011 年网易家居启动“315 家居企业售后服务调查”以来，厨电行业已连续五年夺冠，今年以 88.65 的平均分蝉联冠军。受调查的 20 家厨电企业中，售后服务电话接通率为 91.67%，态度好评率为 85%，问题解决率为 90%，各项指标均创 5 年来历史新高，厨电行业的售后服务整体水平依然是家居行业的标杆。

在五年的调查中，表现较好并一直在进步的是橱柜行业。统计发现，2015 年橱柜行业的售后服务情况相比往年有所改善，平均分为 84.97，比 2014 年上升 9.08 分。数据显示，2015 年橱柜行业及格率为 96.55%，比 2014 年增长 4.28%，在调查的 29 个橱柜品牌中，只有一个品牌未能越过“及格生死线”，其中，售后电话接听率、问题解决率的提高为其助力不少。

2015 年调查中，新增的五金行业与其他行业相比，售后服务水平处于中间的位置，其平均分为 78.55，在十一大行业中排名第六。而从电话免费率、电话接通率、态度好评率、问题解决率的情况来看，五金行业也是位列第五至第七之间。

同时，其他十大行业在 2015 年 315 调查中，售后服务水平相比往年有一定的提高。调查结果显示，十大行业的平均分、电话免费率、电话接通率、态度好评率、问题解决率与 2014 年相比，都有一定的提升。

以家具行业为例，调查结果显示，家具行业的平均分为 79.16 分，是五年调查以来的最高分。90 分以上的家具品牌有 33 个，与 2014 年的 16 个品牌相比，增长超过一倍。不及格的家具品牌则明显减少，从 2014 年的 27 个下降到 2015 年的 10 个。从电话调查的结果来看，家具行业整体的售后服务水平有所上升。

此外，数据显示，2015 年 315 调查，十一大行业的售后服务平均分均在 70 分以上，而在以往的调查中，2011 年，2013 年，2014 年都存在一个或多个行业平均分不及格，2012 年调查中十大行业的平均分都超过 60 分，但是有 6 个行业的平均分在 60-70 分之间。

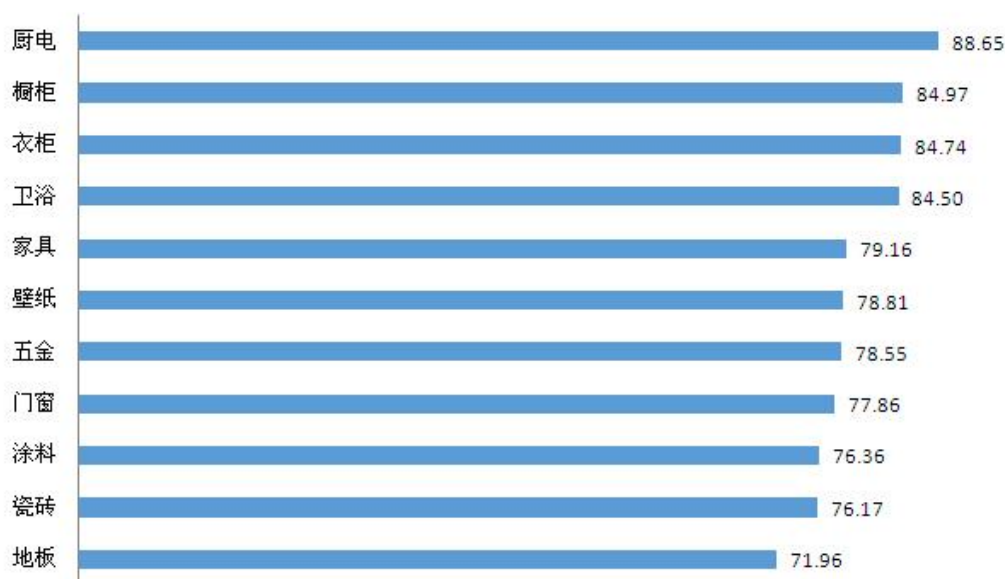
实际上，根据评分标准，售后服务电话是否有人接听，直接影响了售后电话接通率，而电话能否接通直接影响态度分和问题解决率。在 2015 年“315 家居企业售后服务调查”中，十一大行业的接通率均有所上升，这也直接影响了各行业的态度好评率、问题解决率等指标较 2013 年均均有较大幅度的上升。

但是，从解决方案来看，不少家居企业的售后客服应对消费者的投诉很不专业，有企业的客服强调，企业只面向经销商，消费者有问题直接找专卖店解决，而对于找店面如何解决，客服并不能提供相应的指引，这种情况在瓷砖、地板、壁纸、门窗等行业中最为常见。

## 2.1 十一大行业平均分比较

2015 年 315 调查，厨电行业以 88.65 分卫冕，自网易家居启动“315 家居企业售后服务调查”以来，厨电行业的平均分都保持第一。从 2015 年的调查情况来看，十一个行业的平均分悬殊并不大，在平均分超过 80 分的 4 个行业，分别为厨电、橱柜、衣柜、卫浴，其他 7 个行业的平均分都保持的 70 分以上，地板以 71.96 分的成绩遗憾垫底。第一年纳入调查范围的五金行业，以 78.55 分排在第六位。

### 2015年网易315调查十一大行业平均分比较



网易家居“315 家居企业售后服务调查”，三轮拨打电话的分数相加，得出最后的总分，因此，各个行业的平均分比较，可以反映出不同行业的电话售后服务水平的高低。

综合五年调查的结果来看，厨电行业的电话售后服务质量最佳，也最稳定，厨电行业的平均分都在 80 分以上，2015 年其平均分为 88.65，再次刷新记录。网易家居在调查过程中发现，厨电行业的客服人员态度较好，熟悉各项流程，客服系统基本上也可以通过查询消费者的手机号码等相关信息，查询到订单，并据此跟进售后服务的后续流程。

值得注意的是，从平均分上看，其他行业与厨电行业的差距正在逐年缩小。数据显示，在 2011-2014 年的调查中，平均分位列第一名的厨电行业，与最后一名的平均分相比，分数差分别为 32.93，22.91，25.6，31.15。

而在 2015 年调查中，平均分位列倒数第一的地板行业，与厨电行业相比，仅相差 16.69。受调查的 23 家地板企业中，平均分为 71.96，售后服务电话接通率 72.46%，态度好评率仅为 68.12%，各项指标较 2014 都有所提升，不过，相比 2015 调查的 11 大行业而言，地板品牌服务质量还存较大提升空间。

五年的调查数据显示，2015 年十一大行业的平均分，都是历年调查中最高。从平均分上看，各大行业的电话售后服务水平，正在逐步提高。

### 2011-2015年网易315调查十一大行业平均分比较

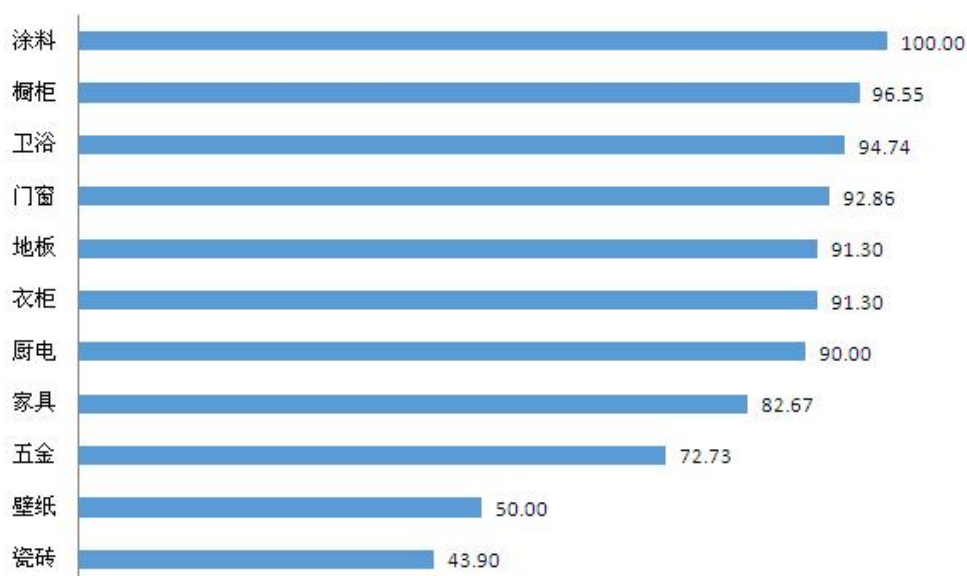


## 2.2 十一大行业售后电话免费率比较

从售后电话免费率来看，免费率超过 90% 的行业有 7 个，分别为涂料、橱柜、卫浴、门窗、地板、衣柜、厨电。其中，涂料行业以 100% 的电话免费率夺冠。

瓷砖行业的电话免费率只有 43.90%，过半企业售后电话仍需收费，在 11 个行业中收费率最高，能强、金朝阳等几家高分企业都在收费之列，尽管与去年相比，瓷砖行业售后电话免费率上升了 12.47%，上升幅度在行业中排名第二，但从电话免费率看，瓷砖企业对电话售后仍需加大重视。

## 2015年网易315调查十一大行业电话免费率比较



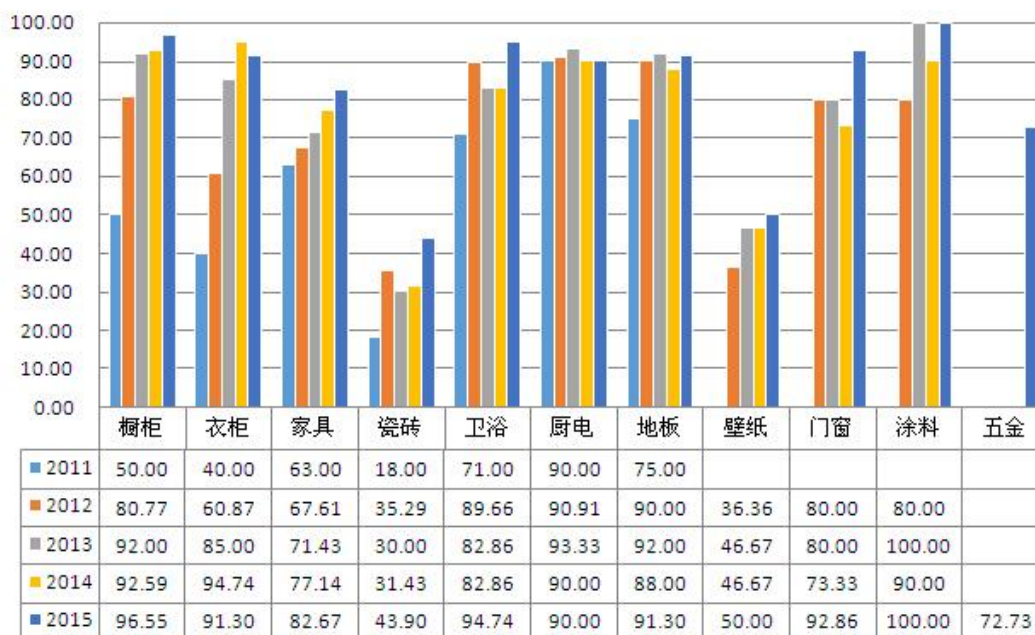
自 2011 年网易家居启动“315 家居企业售后服务调查”以来，橱柜行业和衣柜行业的电话免费率明显上升。2011 年，橱柜行业和衣柜行业的电话免费率分别为 50%和 40%，但是，2015 年的调查结果显示，96.55%的橱柜企业和 91.30%的衣柜企业都开通了 800 或 400 免费电话。

综合 2011-2015 的售后服务调查情况来看，瓷砖和壁纸行业的售后电话免费率也呈现上升的趋势，但是，五年的数据显示，这两个行业的售后电话免费率从未越过及格线，在十大行业中表现最差。

是否开通免费售后服务电话，从一个侧面可以反映出企业对于售后服务的重视程度。瓷砖和壁纸均属于半成品有关，其售后服务多由经销商负责，企业直接面对消费者的情况较少，因此对这方面的重视程度不够，还有待加强。



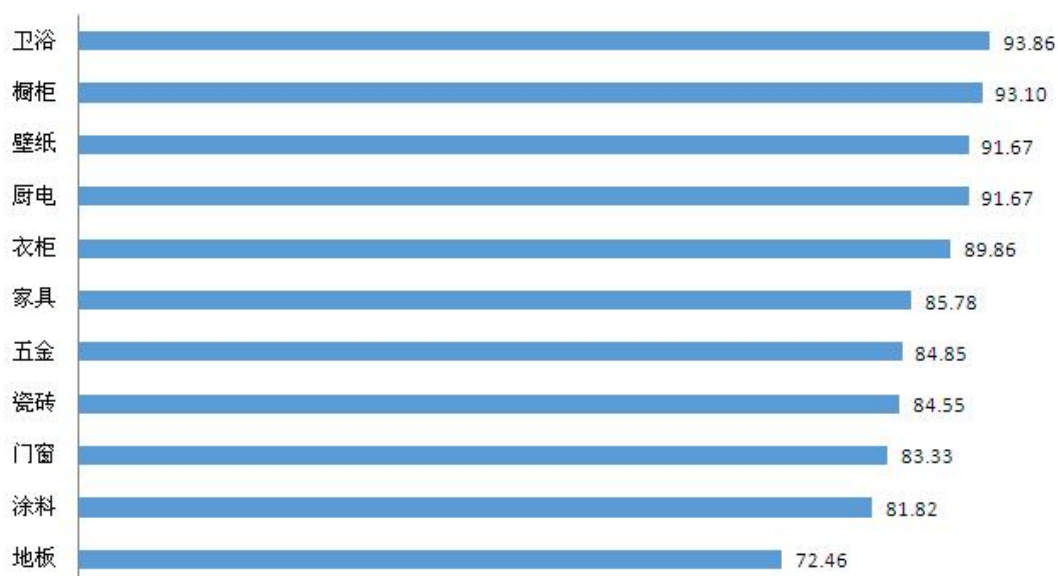
2011-2015年网易315调查十一大行业电话免费率比较



### 2.3 十一大行业售后电话接通率比较

从售后电话接通率来看，卫浴行业以 93.86% 的成绩排在第一，橱柜行业排在第二，与卫浴行业相比，仅相差 0.76%。数据显示，四个行业的电话接通率超过 90%，衣柜、家具等六个行业的电话接通率在 80%-90% 之间，仅地板行业的接通率低于 80%，以 72.46% 的成绩垫底。

## 2015年网易315调查十一大行业电话接通率比较



实际上,在此前四年的调查中,没有出现过电话接通率超过 90%的情况。不少企业在周末没有设置接听坐席,直接拉低了整体的接通率。在 2011 年-2014 年的调查中,表现最好的厨电行业,接通率也只是保持在 85%以上,并未超过 90%。

特别是在 2014 年的调查中,第一轮电话调查距春节假期 10 天左右,企业陆续放假,部分企业的客服无人坐班,导致接通率整体下降,第二轮调查在春节前一周,接通率更是创历史新低。

而 2015 年的调查结果显示,十一个行业的电话接通率是历年最高。这从一个侧面反映出,家居企业在设置售后服务接听坐席方面的重视程度明显改善。

2011-2015年网易315调查十一大行业电话接通率比较

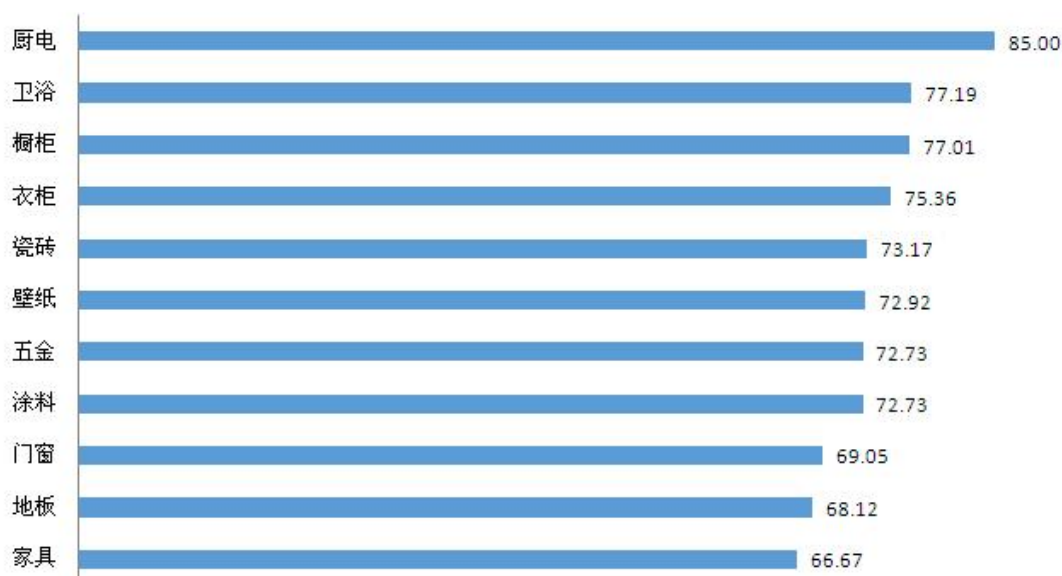


## 2.4 十一大行业售后电话态度好评率比较

从态度好评率来看，厨电行业以 85% 的成绩遥遥领先于其他行业。调查发现，厨电行业的大多数售后客服都比较专业，客服人员态度亲切、可以积极回答并处理各项投诉问题。而门窗、地板、家具等态度好评率低的行业，客服人员不够耐心、着急挂电话等情况多次出现。

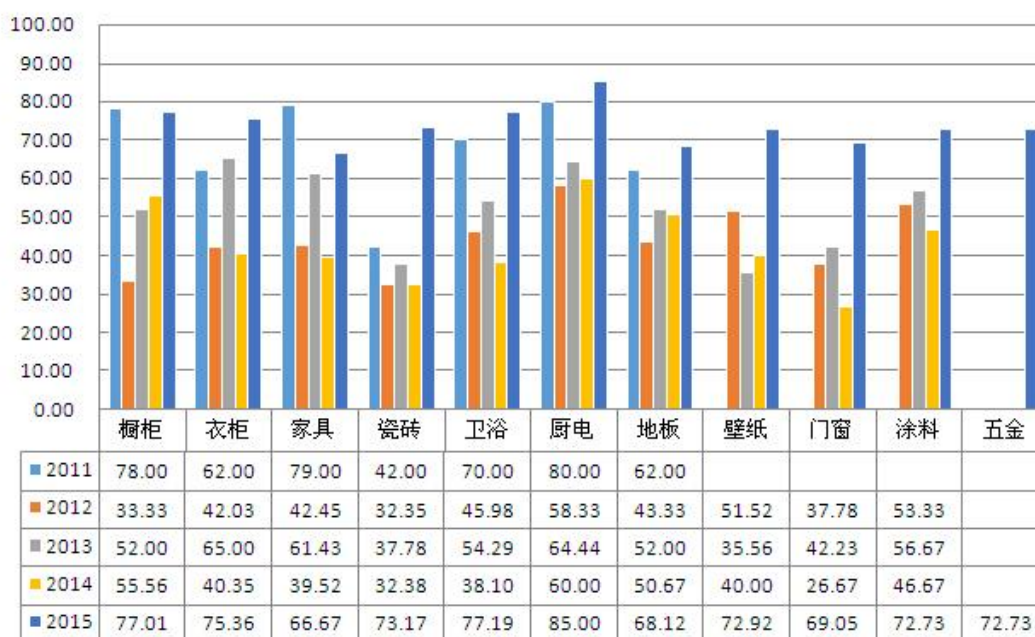
数据显示，卫浴、橱柜等 7 个行业的态度好评率在 70%–80% 之间，而门窗、地板、家具行业的态度好评率在 70% 以下，其中，家具行业以 66.67% 的成绩在该项垫底。

## 2015年网易315调查十一大行业态度好评率比较



2015 年调查结果显示，家居企业售后客服的服务态度有所改善。瓷砖、壁纸、门窗在近五年的 315 调查中整体表现不佳，不过在售后客服的服务态度上，这几个行业客服的服务态度有明显改善。比如，2011 年-2014 年的调查中，瓷砖行业在该项的分数最高仅为 42%，而在 2015 年调查中，瓷砖行业的态度好评率为 73.17%，有大幅度提升。

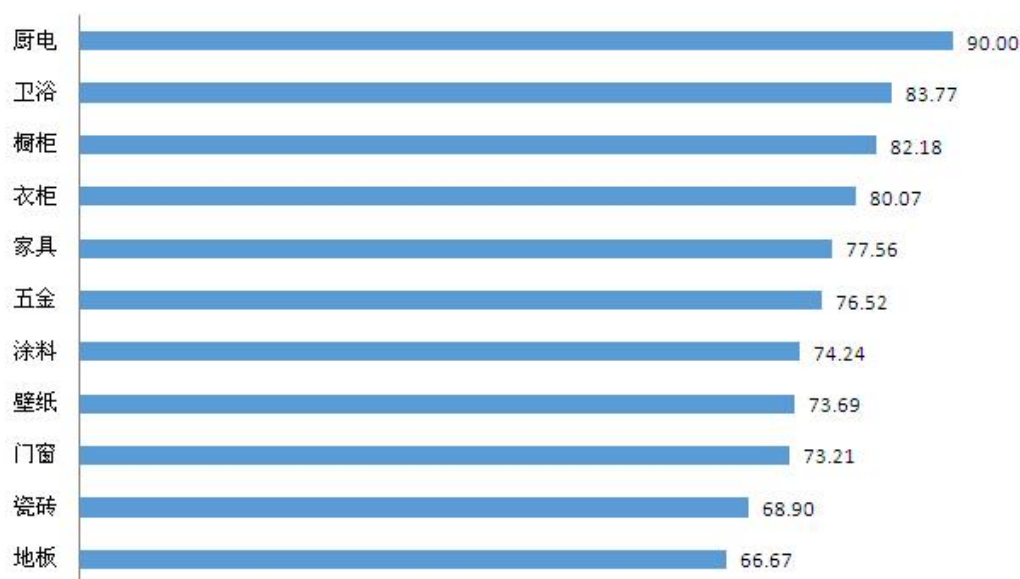
## 2011-2015年网易315调查十一大行业态度好评率比较



## 2.5 十一大行业售后电话问题解决率比较

从问题解决率上看，厨电行业以 90.00% 的成绩卫冕，已连续五年夺得该项冠军。调查发现，厨电行业的客服基本上可以通过查询消费者的手机号码等相关信息，查询到订单，并将报修信息反馈给经销商或售后部门，之后由师傅上门服务。这也是厨电行业连续五年在问题解决率上领先的原因。

2015年网易315调查十一大行业问题解决率比较

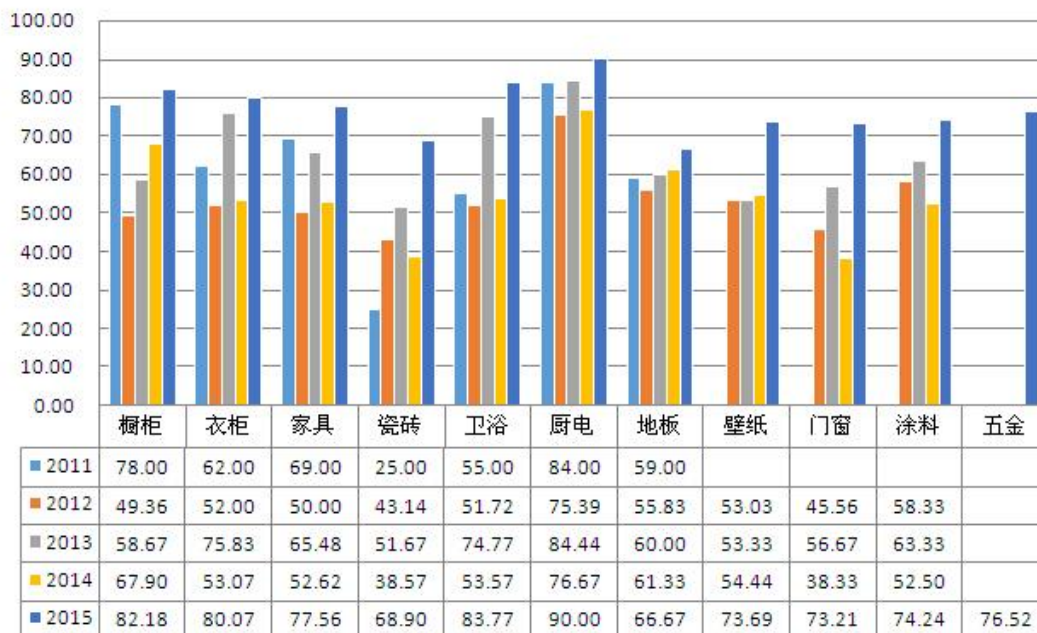


2015 年的调查结果显示，卫浴、橱柜、衣柜行业的问题解决率在 80%–90% 之间，位列厨电行业之后。衣柜行业和卫浴行业则相对不够稳定，其问题解决率在 2014 年调查中遭遇“滑铁卢”，随后在 2015 年终大幅提高。

而对比往年的数据发现，橱柜行业的售后电话问题解决率已连续三年上升，从 2012 年的 49.36% 上升至 2015 年的 82.18%，可以看出，在解决售后问题上，橱柜有一定的进步。

与态度好评率的增长趋势相似，2015 年 315 调查中家居十一大行业的问题解决率与往年的调查结果相比，也有一定程度的提升。实际上，售后服务电话能否接通直接影响态度好评率和问题解决率，2015 年各行业的售后服务态度好评率与 2014 年相比，有明显的提升，这与电话接通率的提高也有关系。

### 2011-2015年网易315调查十一大行业问题解决率比较



## 三、分行业详述

### 3.1 橱柜篇

面对消费者的“十万个怎么办”，大部分企业都有一批强壮的售后客服。然而在消费者和售后客服的“过招”中，橱柜行业售后客服的是否让消费者满意？

2015 年网易家居“315 家居企业售后服务调查”的结果显示，橱柜行业的售后服务情况相比往年有所改善，平均分 84.97，比 2014 年上升 9.08 分。但是，在调查的 29 个橱柜品牌中，仍然有一个品牌未能越过“及格生死线”，福莱姆以 16 分的成绩垫底，与去年持平。

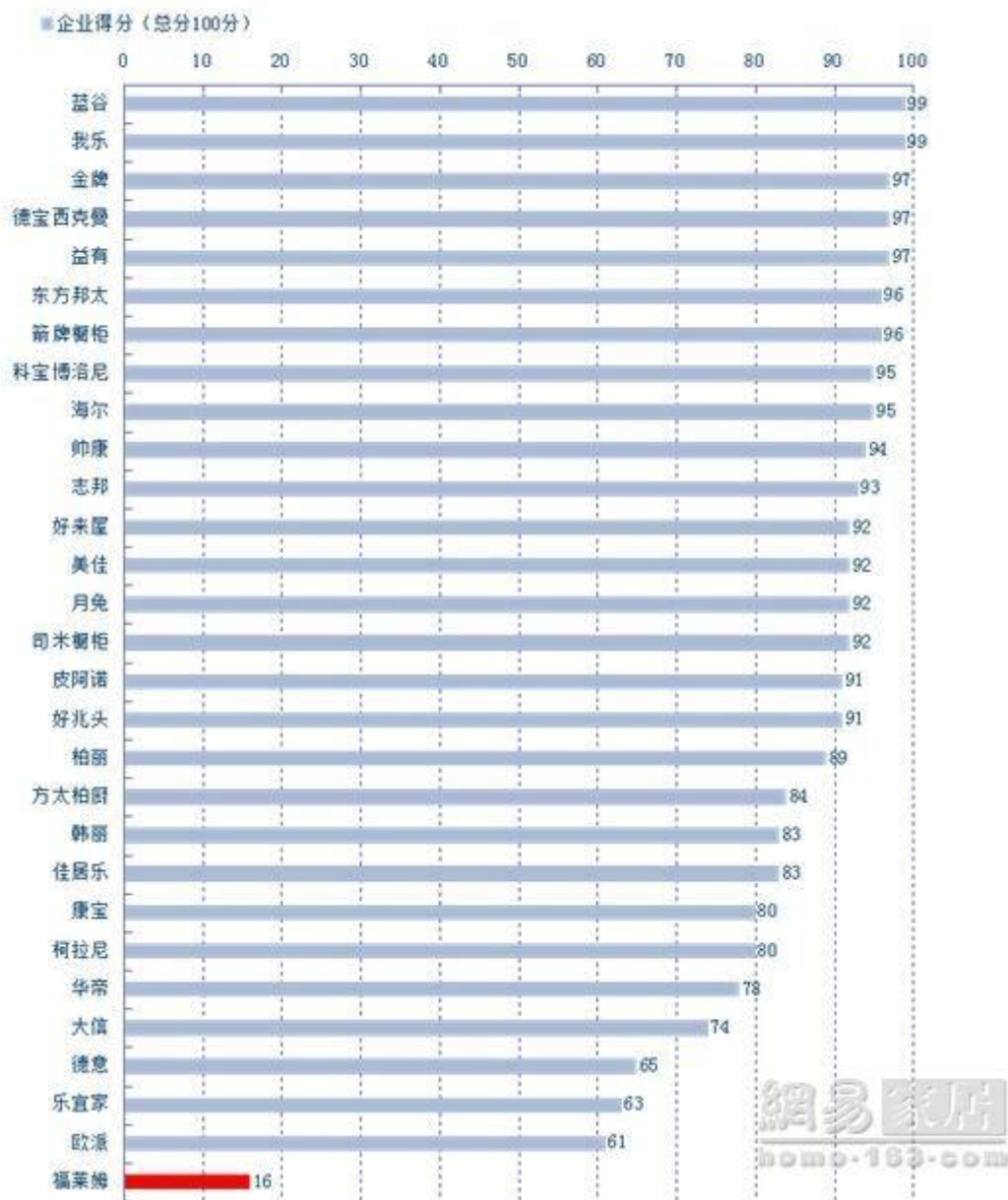
#### **我乐逆袭 唯福莱姆不及格**

“五金配件不牢固”、“安装后水槽漏水”、“人造石台面开裂渗色”……橱柜产品安装后的使用过程中，消费者总会遭遇不少问题。虽然不少消费者试图通过售后服务电话寻求帮助，但得到的回复也是千奇百怪。

网易家居 315 调查小组收集了消费者在购买橱柜产品后遇到的各类问题，以使用者的身份向橱柜企业售后客服寻求帮助，期间遇到了问必答答必果的“天使售后”，也碰上了一问三不知的“高冷客服”。

历时一个月的调查显示，橱柜行业平均分为 84.97，在 29 个调查品牌中，蓝谷和我乐以总分 99 并列第一，其中，我乐从去年排名倒数第二猛冲到第一，福莱姆则以 16 分的成绩坚挺在最后一位，占据了 3.45%的不及格率。

## 2015年网易315调查橱柜行业企业售后分数排行



(福莱姆以同样的分数继续排在最后一名)

2014年315调查结果显示,橱柜行业中有5个品牌不及格,而在今年的调查中,只剩福莱姆一个品牌不及格。数据显示,2015年橱柜行业及格率为96.55%,比去年增长4.28%,其中售后电话接听率、问题解决率的提高为其助力不少。对于排名靠后的企业,主要丢分原因是电话没人接、解决方案不甚满意、客服态度太过一般;而针对分数较低的企业而言,最重要的还是先把电话接起来。



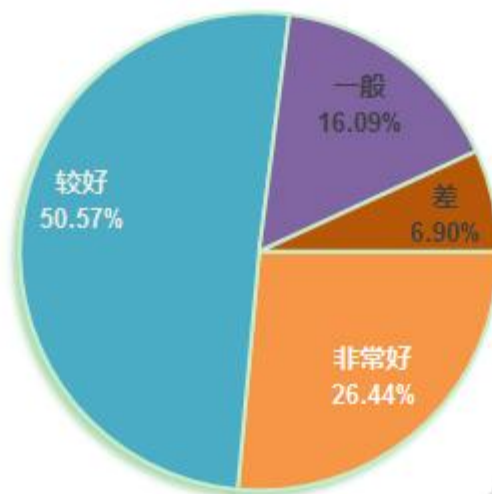
2011-2015年网易315调查橱柜行业各项指标对比



#### 差评达 6.9% 态度是“高分杀手”

橱柜行业的服务态度好评率虽然在主要指标的对比中并未能占据上风，但 21.45% 的增长却是在与去年的指标对比中上升最快的部分。在今年的 315 调查中，大部分企业客服都能够主动询问消费者相关情况，同时也十分耐心地提供最为可行的解决方案，客服的通情达理也给消费者留下了很好的印象，77.01% 的电话售后服务态度达到了较好及以上的水平；而在与美佳、广丰月兔、柯拉尼等客服的对话中，客服人员对如何安排上门、是否收费等问题的不了解、偶尔出现不耐烦、草草了之的表现也给了消费者选择差评的机会。

## 2015年网易315调查橱柜行业服务态度等级比例

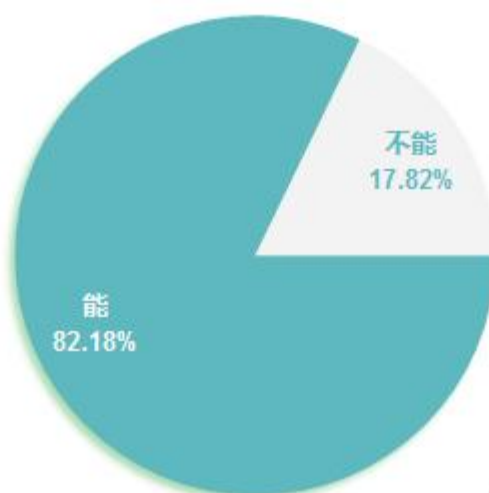


网易家居  
home-183.com

(近八成的橱柜企业售后客服电话能够提供较好的服务)

服务态度的优劣影响着消费者的印象,但是好的态度又能否对消费者提出的问题有所帮助呢?本次调查中,有 82.18%的通话能够为问题提供有效的解决方法,78.17%的通话让消费者较对解决方案较为满意,在剩余 21.83%的不满意中,类似康宝客服将问题推给经销商、乐宜家不能提供代理商电话等情况,则让消费者感到郁闷。

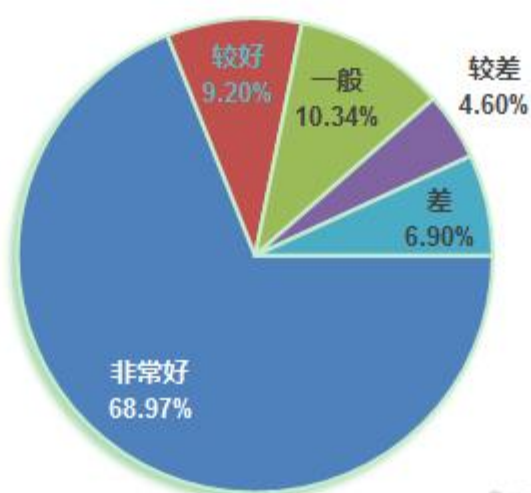
## 2015年网易315调查橱柜行业问题解决率



网易家居  
home-163.com

(超过八成通话能够为消费者提供解决办法)

## 2015年网易315调查橱柜行业解决方案等级比例



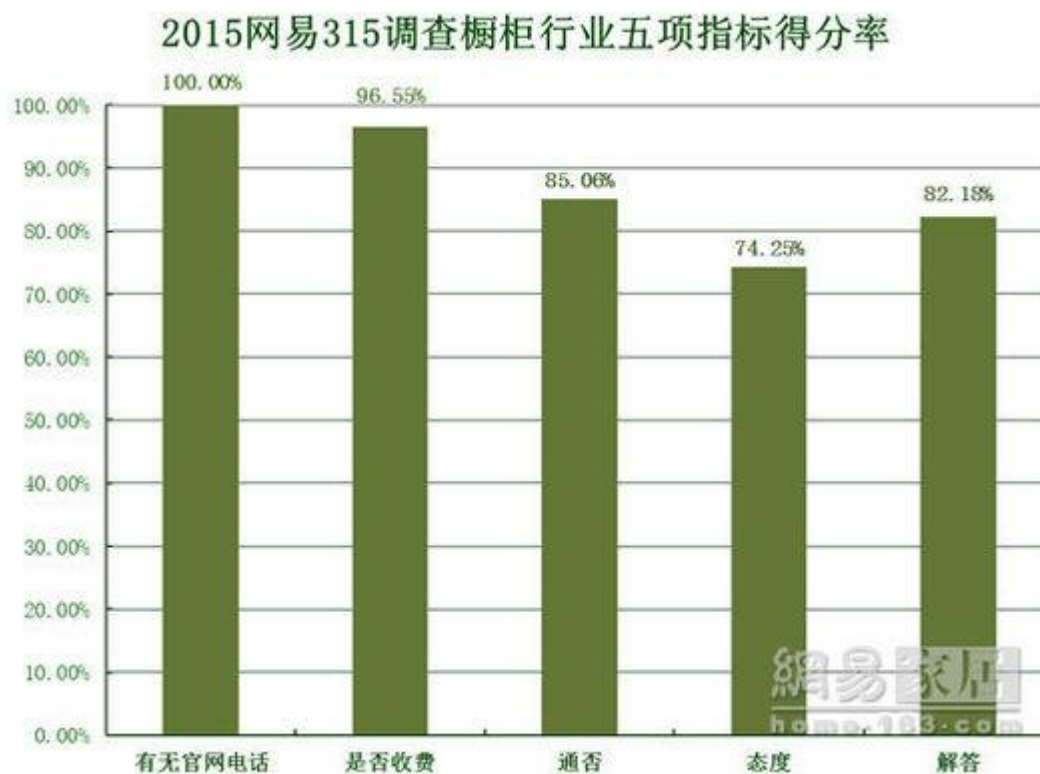
网易家居  
home-163.com

(近八成的通话让消费者认为解决方案较好)

而在高分品牌中，客服人员的服务态度成为了企业制胜的绊脚石。

经对比发现，橱柜行业企业“服务态度”指标的得分率在五项主要指标数据对比中最低。

此次调查中位居前列的蓝谷、我乐、金牌、德宝西克曼等八家企业均在“服务态度”指标上被扣 1-5 分。

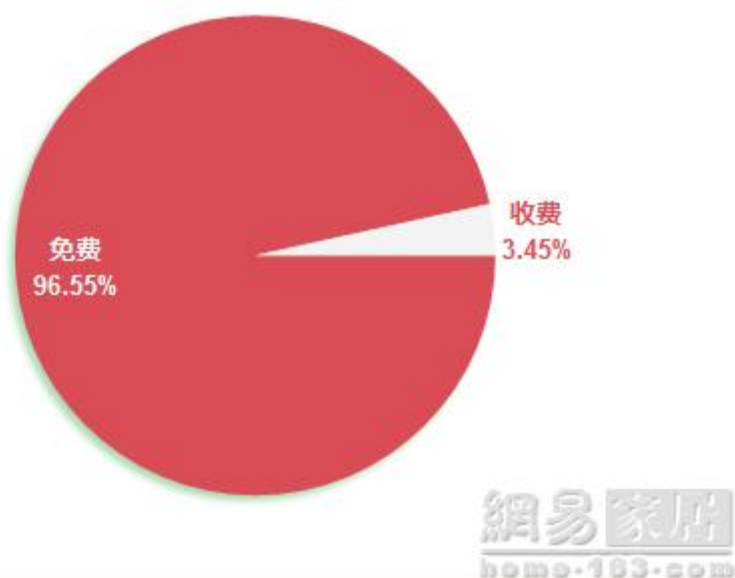


（在五项主要得分指标中，橱柜企业服务态度指标得分率最低）

#### 占领客服电话收费高地：好来屋做得到

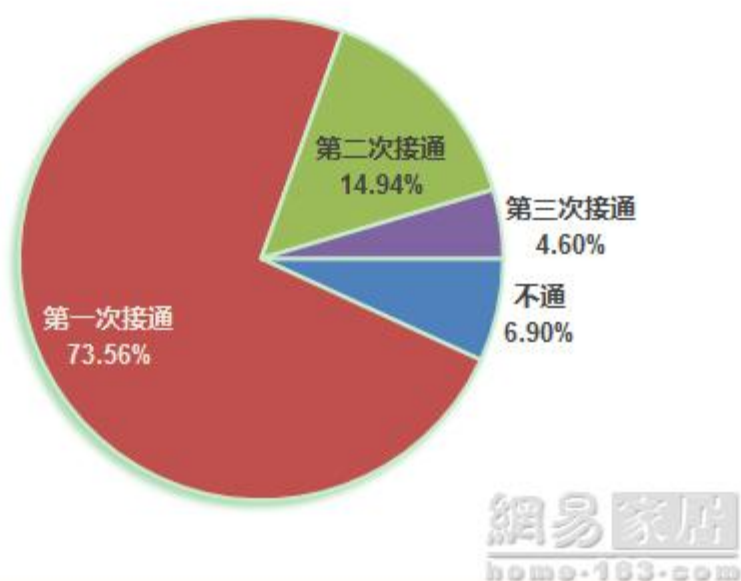
在调查企业中，29 个企业均有售后服务电话，在电话收费情况中，橱柜企业客服电话免费率 96.55%，只有好来屋没有设置免费售后客服电话。

## 2015年网易315调查橱柜行业电话免费率



(2015 年网易 315 调查橱柜行业只有一家企业售后电话需要收费)

## 2015年网易315调查橱柜行业电话接通率

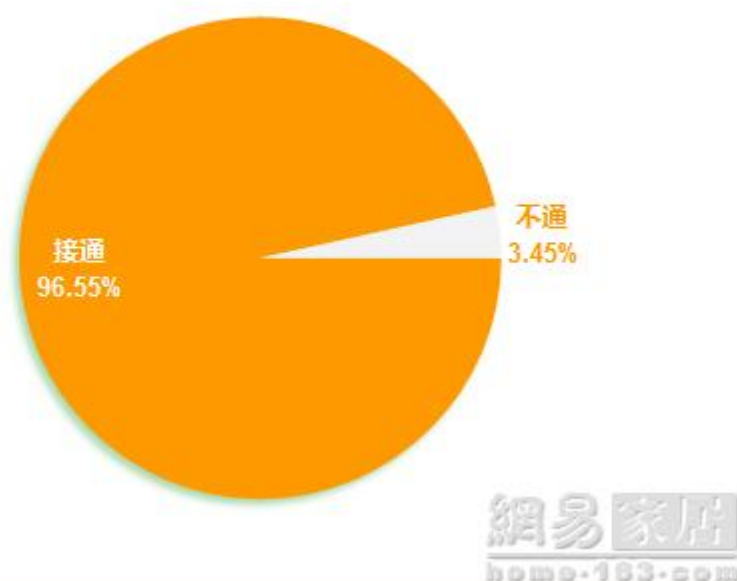


(2015 年 315 调查橱柜行业超过七成售后电话能够一次性接通)

此外，73.56%的企业售后服务热线能够一次性打通，但是仍有欧派、德意等企业拨通后广告时间过长、停留在占线状态等情况出现。针对 6.9%的“不通”，企业更应该问问作为售后客服的电话为什么会没人接听。

而在其中一轮周末时间的调查发现，29 家企业中只有福莱姆没法打通，周末接听率 96.55%。

## 2015年网易315调查橱柜行业周末电话接通率



（29 家橱柜行业中只有一家的售后电话在周末无法拨通）

对于橱柜行业而言，周末接听率从去年的 4 家降低到今年的 1 家，是企业越来越重视售后环节的体现，也确实实是企业在为消费者考虑得更多。企业售后给消费者留下的印象从电话拿起的一刻便被记录下来，能否接通决定着企业是否给了消费者好评的机会。

在这次的调查中，“96.55%”和“3.45%”的数字出现了三次，这意味着橱柜行业在这三项指标中只差 3.45%就可以达到完满，但 2015 年网易 315 调查电话售后的数据仍让大家看到了橱柜企业令人满意的表现。

从电话的接通率、免费率到消费者对客服态度、解决方案的满意度均比去年上升不少，尽管这是五年来是首次超过 2011 年的最高数据，但是数据同时也告诉了大家，售后服务态度影响着消费者求助的整个过程，方案不能每时每刻完美解决所有问题，企业的态度却直接体现在客服的声音中，电话能否一打即通、客服人员语速能否慢一点、询问时能否根据消费者实际情况出发、提供的解决方案能否成为消费者的“私人定制”……这些都决定着橱柜企业的售后质量，橱柜行业可以做的远远不止 3.45%。

## 3.2 衣柜篇

2014 年，“定制”是一个热词，当家居其他行业受市场低迷影响，衣柜行业却走出了一篇蓝海，大多数衣柜企业都从定制衣柜走向全屋定制，谋求更多发展。2015 年 2 月，好莱客正式登陆上交所，成为国内第二家衣柜上市企业，定制衣柜的发展前景被业界看好。

当衣柜行业的发展形势一片大好，企业的售后服务水平如何？2015 年网易家居“315 家居企业售后服务调查”覆盖了 23 家衣柜企业，调查结果显示，2015 年衣柜行业的平均分为 84.74，与 2014 年的 66.16 分相比，增加了 18.58 分。从平均分的增长情况来看，衣柜企业的售后服务水平正在提高。

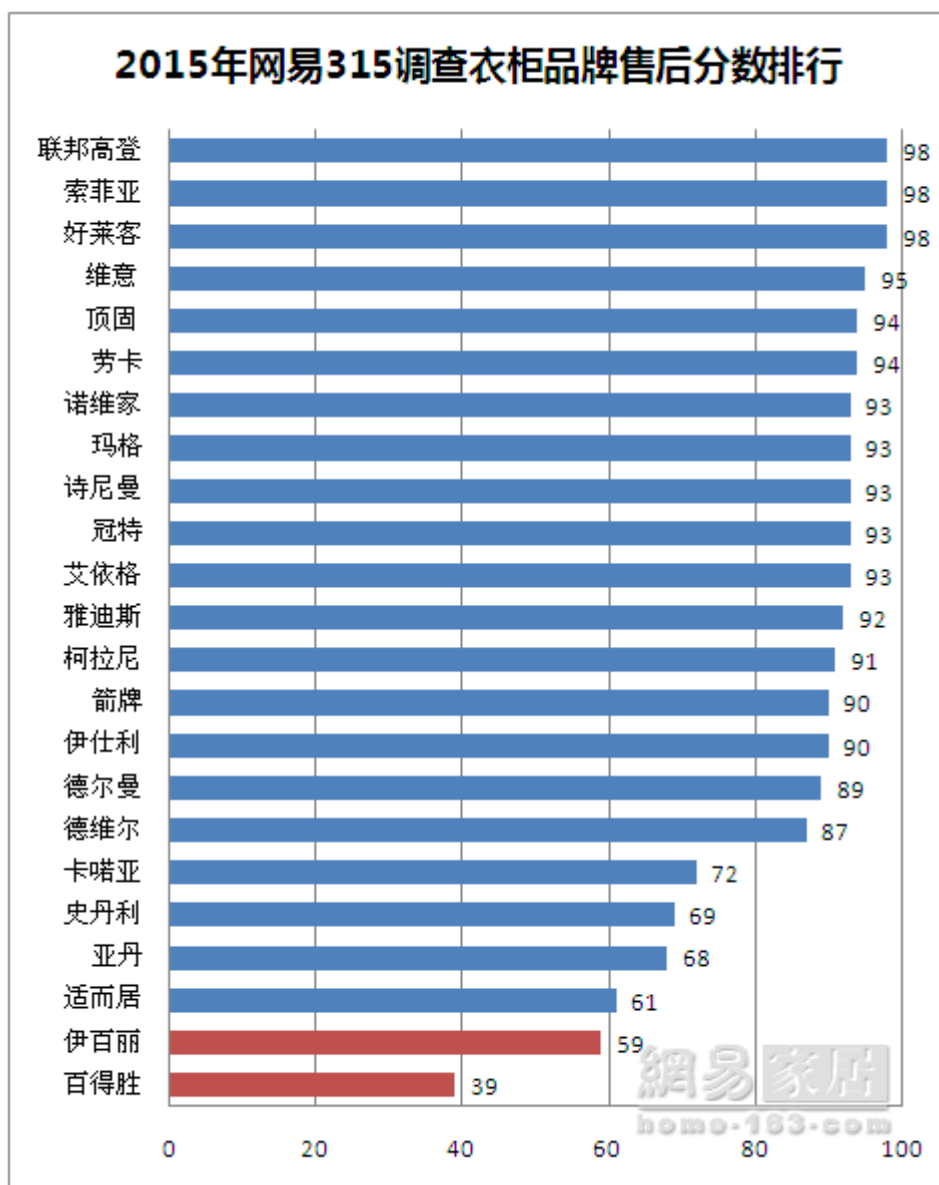
### 2011-2015年网易315调查衣柜行业各项指标对比



#### 90 分以上品牌占 65% 索菲亚、好莱客、联邦高登并列第一

近年来，衣柜企业的服务意识在逐渐提升，从售后客服电话免费率上可以看出端倪，2011 年网易家居 315 调查中，衣柜企业的电话免费率仅 40%，而 2014 年和 2015 年，衣柜行业的电话免费率都已超过 90%。

此外，网易家居记者统计发现，在 2015 年调查的 23 个衣柜品牌中，得分超过 90 分的品牌高达 16 个，占比 65.22%。其中，索菲亚、好莱客、联邦高登以 98 的成绩并列第一，劳卡、顶固、箭牌等 13 家企业的得分在 90-95 之间，紧随其后。

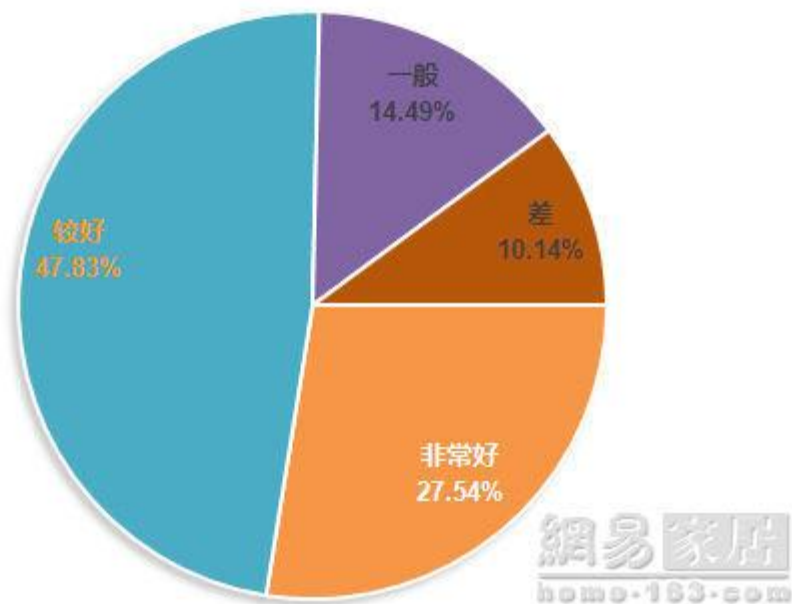


可见，取得高分的衣柜企业，服务水平相当，扣分的原因主要在不能一次接通电话、客服人员的服务态度一般，等等。比如，玛格在第一轮调查中，第二次才接通电话，而雅迪斯的客服人员第二轮周末调查中可以提供详细指引，但是态度比较一般，说话含糊。

调查数据显示，2015年衣柜行业的服务态度好评率为75.36%，与2014年相比有所上升。但是，售后服务态度一般的衣柜企业客服占14.49%，差评占10.14%，可见，部分衣柜企业售后客服的水平还有待提高。



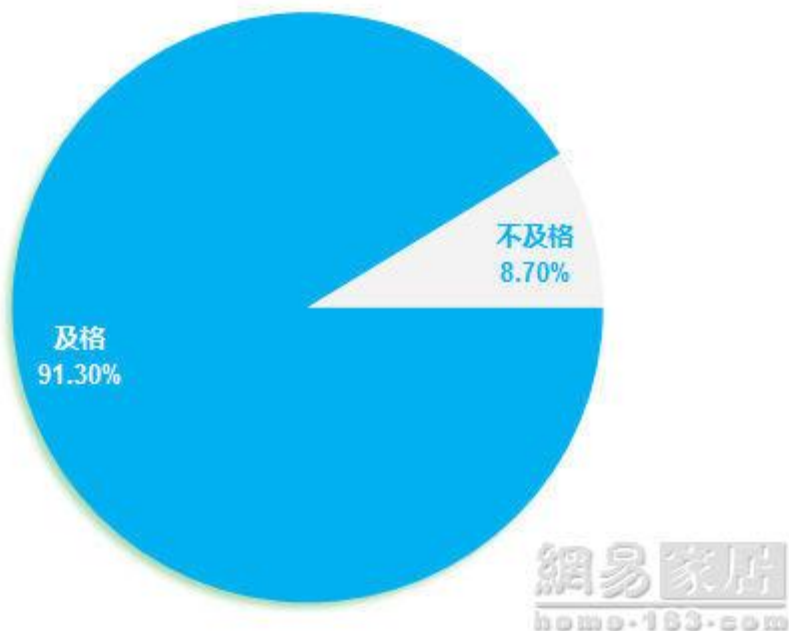
## 2015年网易315调查衣柜行业服务态度等级比例



### 两轮电话无人接听 百得胜以 39 分包尾

尽管在 2015 年的 315 调查中，16 个衣柜品牌的得分超过 90 分，21 个衣柜品牌的得分超过 60 分，及格率高达 91.30%，但是，仍然有伊百丽和百得胜两个品牌不及格，衣柜行业的售后服务两极分化。

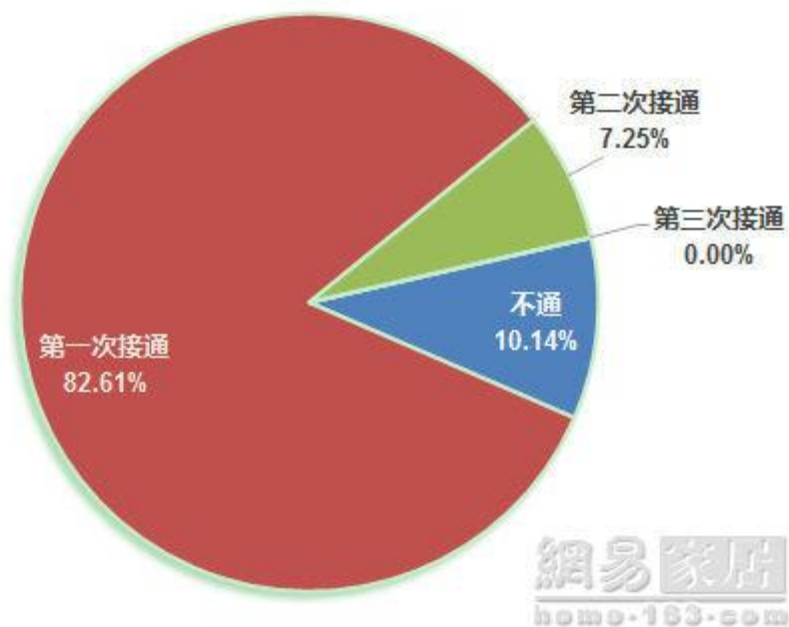
## 2015年网易315调查衣柜行业电话售后服务及格率



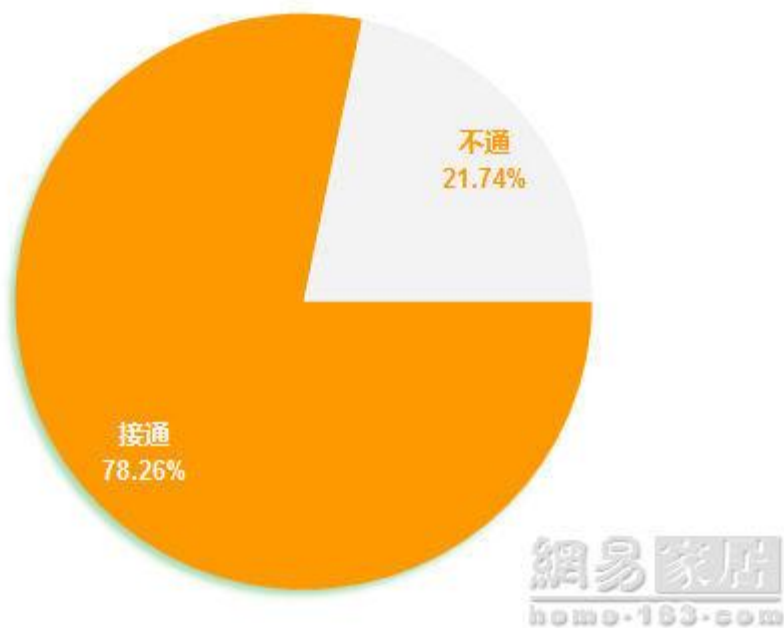
其中，百得胜衣柜以 39 分的成绩垫底。网易家居调查人员发现，百得胜的售后客服电话只在第一轮调查中接通，客服人员主动询问情况，态度很好，但是，在第二轮和第三轮调查中，调查人员按照语音提示按键，电话自动转接之后只有音乐，却无人接听。

统计结果显示，在 23 家衣柜品牌三轮调查中，82.61%的电话在第一次接通，7.25%的电话在第二次接通，接通率高达 89.86%，与 2014 年的 70.18%相比，提高了近两成。但是，仍然有 10.14%的电话不能接通，其中，大部分不能接通的电话集中在周末。数据显示，21.74%的周末电话不能接通，卡喏亚、适而居、百得胜等衣柜企业在周末均无人接听电话。

## 2015年网易315调查衣柜行业电话接通率



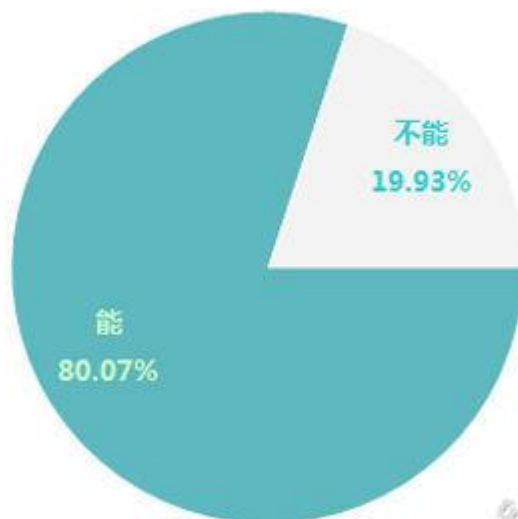
## 2015年网易315调查衣柜行业周末电话接通率



缩小差距 接通电话是关键

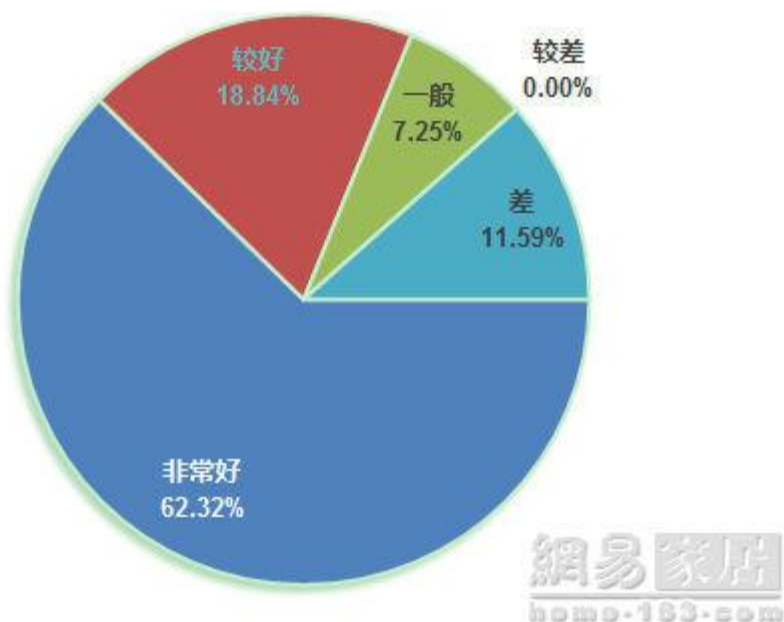
从解决问题的情况来看,衣柜行业的问题解决率达到80.07%,与2014年的53.07%相比,提高了近三成。可见,近两年来衣柜行业在高喊“注重用户体验”、“用户至上”时,并不仅仅当作是一句口号,而是落到实处。

## 2015年网易315调查衣柜行业问题解决率



网易家居  
home-163.com

## 2015年网易315调查衣柜行业解决方案等级比例



实际上，从百得胜、适而居等衣柜企业接通的电话情况来看，客服人员也会主动询问信息，提供相关指引，并给出经销电话等，但最终因为有一轮电话或两轮电话没有接听，而导致分数垫底。

可见，这些企业在设置客服接听坐席方面，还要多下功夫。消费者拨打企业客服售后电话，是为了解决问题，但是如果企业连电话都没有接听，售后服务从何谈起？在售后服务上，百得胜要追上索菲亚，或许，只差接听电话而已。

### 3.3 家具篇

2015 年，网易家居“315 家居企业售后服务调查”覆盖了 75 个家具品牌，比 2014 年增加 5 个。调查结果显示，家具行业的平均分为 79.16 分，是五年调查以来的最高分。美克美家以 100 分的好成绩蝉联冠军，成为 2015 年调查中唯一夺得满分的家具品牌。

此外，90 分以上的家具品牌有 33 个，与 2014 年的 16 个品牌相比，增长超过一倍。不及格的家具品牌则明显减少，从 2014 年的 27 个下降到 2015 年的 10 个。从电话调查的结果来看，家具行业整体的售后服务水平有所上升。

2011-2015 年网易 315 调查家具行业各项指标对比



#### 美克美家蝉联冠军 五年调查中慕思表现最好

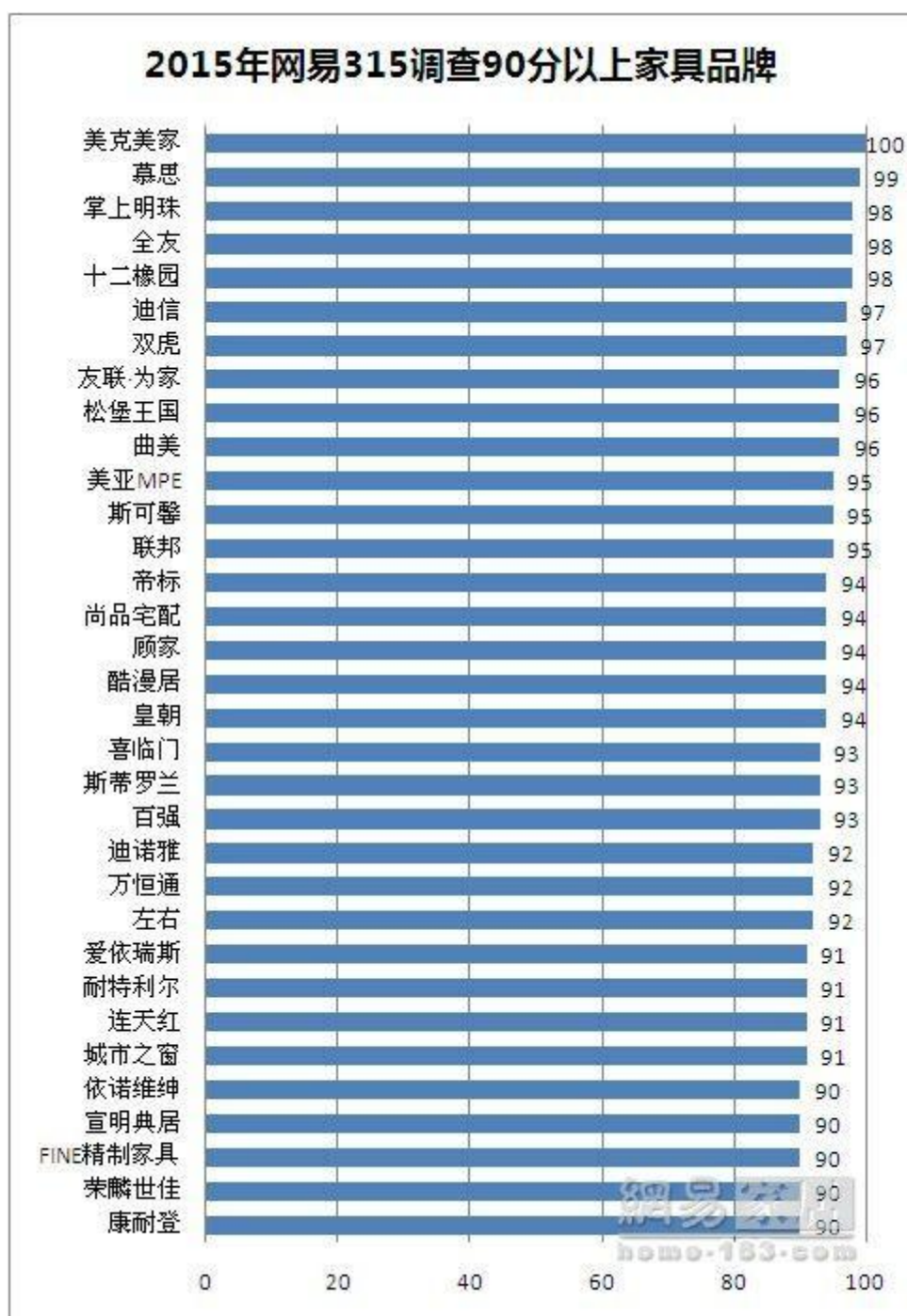
实木产品表面开裂、沙发坐垫塌陷、电视柜门板螺丝松脱…… these 问题是家具行业常见的售后问题。网易家居调查人员模拟网友遭遇的产品问题，对 75 个家具品牌的售后服务情况进行调查。

调查结果显示，美克美家以 100 分的成绩排在第一，慕思以 99 分排在第二，掌上明珠、全友、十二橡园以 98 分并列第三，迪信和双虎则以 97 分紧随其后。统计发现，得分超过 90 分的品牌高达 33 个。

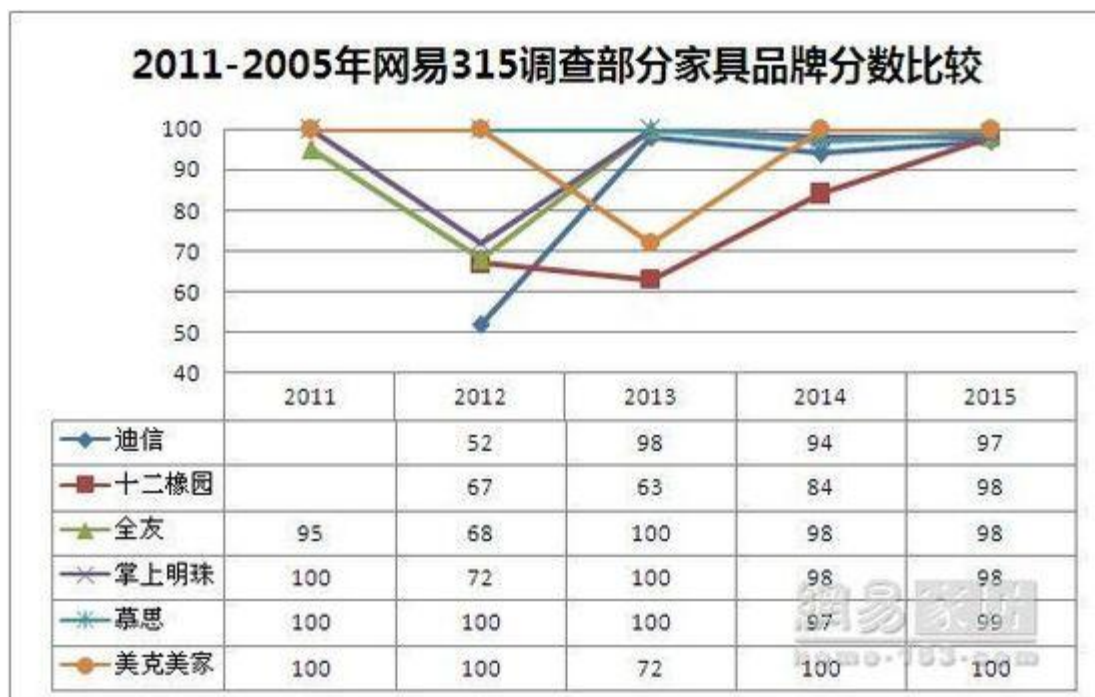
可见，取得高分企业的电话售后服务水平相当，客服都可以给出专业的解决方案。比如，美克美家的客服人员对于沙发塌陷的投诉问题，可以主动提供解决方案，其表示，消费者留下联系方式后，企业会派师傅上门服务，进行后续维修工作。

而部分企业则因为客服的服务态度不好，或者没有一次接通电话被扣分。比如，康耐登和荣麟世佳在调查中均取得 90 分，并列排在第 33 名，与第一名仅相差 10 分。荣麟世佳的

售后客服态度很好，也能提供详细的解决方案，但在两轮电话调查中第二次才接通电话，而导致被扣分。康耐登的客服在前两轮调查中表现也不错，能提供当地的售后服务电话，但在第三轮调查中，客服态度一般，并直接把问题推给经销商。

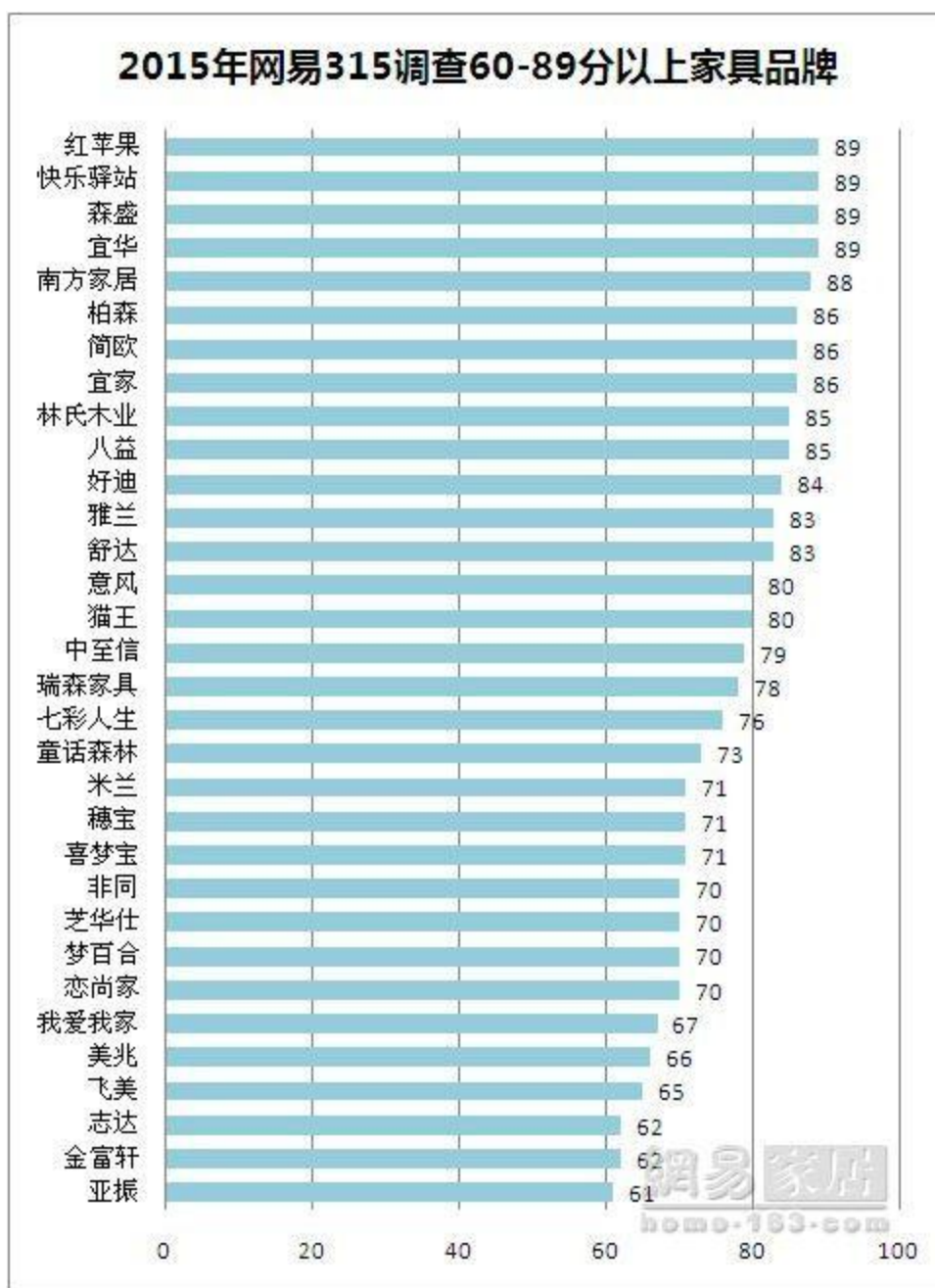


网易家居记者选取 2015 年调查中排名靠前的六个家具品牌，统计其近几年的调查分数发现，这些高分企业近年来的表现都相对稳定。其中，慕思的表现最好，五年的调查分数都在 97 分以上，并有三年取得满分。迪信自 2013 年成绩较 2012 年翻番之后，也一直保持在 94 分以上的水平。美克美家除了在 2013 年调查因一次电话不通而得分 72 分之外，另外四年均取得满分夺冠。



如果说 2015 年调查中，90 分以上的家具品牌是优等生，那么在这个大班级里，中等生也不少。统计数据显示，80-89 分的品牌有 15 个，70-79 分的品牌有 11 个，60-69 分的品牌有 6 个。





#### 电话形同虚设阳光林森、标卓等包尾

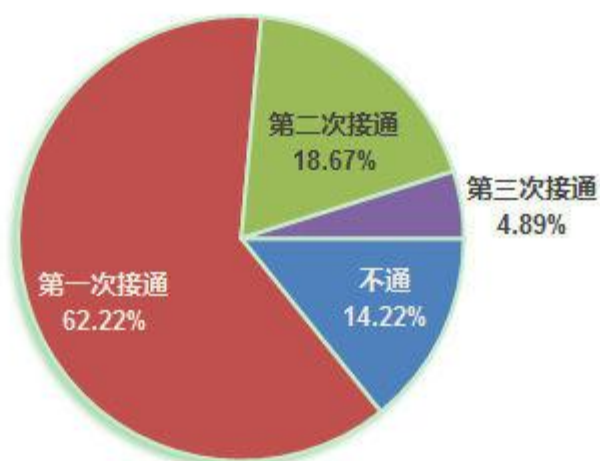
统计数据显示,在2015年315调查中,家具行业的及格率为88.67%,不及格率为13.33%,有10个调查品牌并未超越及格线,其中,金天拓、标卓、红点、阳光林森这四个品牌在三轮调查中均无人接听电话,以16分的分数垫底。



网易家居调查人员拨通阳光林森、金天拓的客服电话，根据语音提示进行操作后一直出现噪音，无人接听，而红点家具官网上提供的客服电话，却提示为空号，标卓的客服电话也是三轮无人接听。

实际上，低分垫底的企业，因没有接听电话拉低了整体的接通率，也拉低了行业的平均分。数据显示，2015 年 315 调查家具行业的电话接通率为 85.78%，其中，第一次接通电话占 62.22%。但是，周末的接通率仅为 74.67%。

## 2015年网易315调查家具行业电话接通率



网易家居  
home-163.com

### 2014 年垫底品牌反超

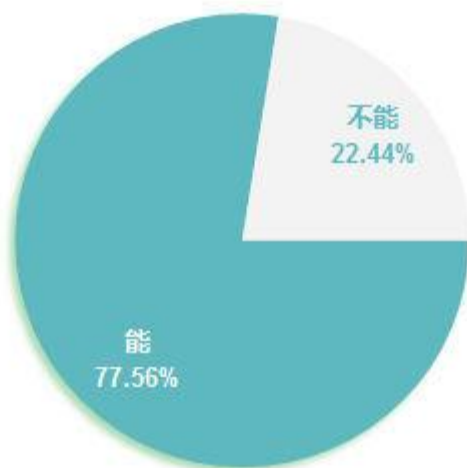
数据显示，2014 年 16 分及以下的品牌共 12 个，但在今年的调查中，这些低分品牌均反超了。网易家居记者选取其中 8 个品牌，对比两年的数据发现，大部分品牌的分数均有大幅度的上升。斯可馨、康耐登、依诺维绅、城市之窗更是一路猛冲，分数超过 90 分。唯独玉庭家具今年只取得 28 分，未能摆脱不及格的命运。调查人员发现，拨打玉庭家具的电话，只在周末一轮第三次接通电话，另外两轮电话均无人接听。



从解决问题方面看，不少家具企业的客服在解决消费者的问题上，已经有相对规范的流程。解决方案主要在提供订单号可查询客户信息并安排师傅上门维修、提供经销商电话并给出相关指引等。

数据显示，2015 年 315 调查，家具行业的问题解决率为 77.56%，与过去四年的调查结果相比，问题解决率最高。

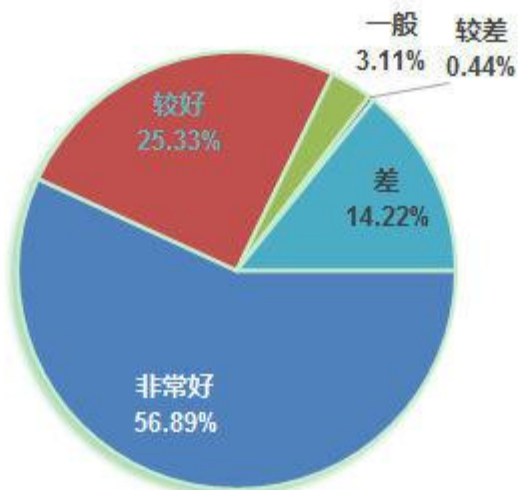
## 2015年网易315调查家具行业问题解决率



网易家居  
home-163.com

但是，仍有 22.44%的问题不能解决。调查也发现，不少家具企业的售后客服应对消费者的投诉很不专业，有企业的客服强调，企业只面向经销商，消费者有问题直接找专卖店解决，而对于找店面如何解决，客服并不能提供相应的指引，解决方案的差评率因此达到 14.22%。

## 2015年网易315调查家具行业解决方案等级比例



网易家居  
home-163.com

### 3.4 瓷砖篇

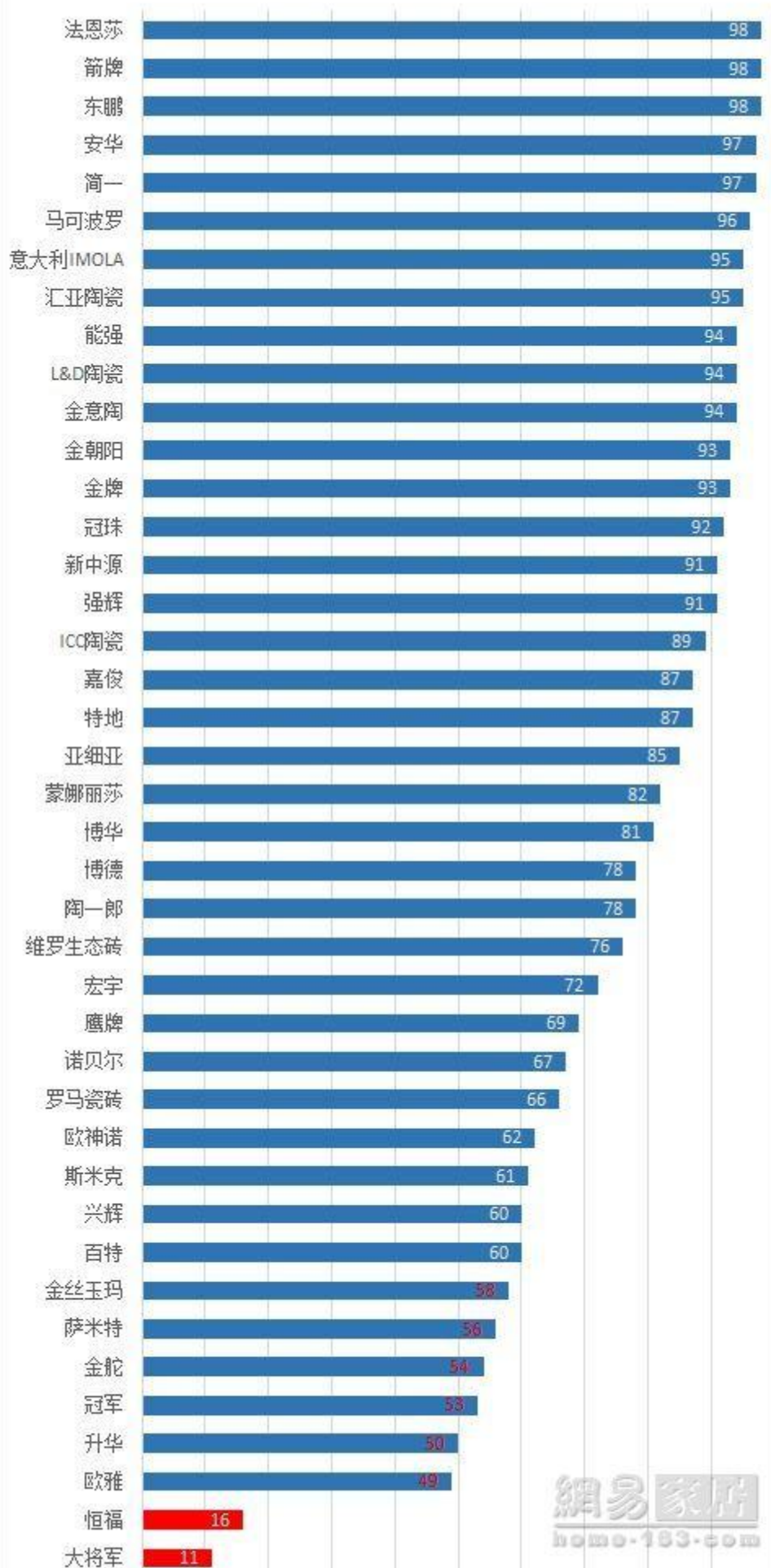
经过一个月的调查，2015 年网易 315 “家居企业售后服务调查”数据出炉。瓷砖企业售后及格率 80.49%，在经历了电话售后客服水平连续两年下跌之后，今年整体水平比去年提高了 37.63%。对比 11 大行业综合表现，虽然瓷砖行业售后服务水平并未能排行前列，但其平均分 76.17 比去年增长 19.1 分，整体售后服务质量大有提升。



#### 近四成企业超 90 分 大将军恒福包揽尾二

在此次调查的 41 家瓷砖企业中，八成企业能够在各项指标中取得良好成绩，法恩莎、箭牌、东鹏以 98 分并列第一，“服务态度”仍是企业最易失分的环节；而在 8 家不及格企业中，电话不能接通一项让其失分最重，大将军和恒福在多次不同时间段的拨打中均无客服接听电话，以 11 分和 16 分的总成绩位列最后两名。

## 2015年网易315调查瓷砖品牌售后分数排行



针对“铺贴不平”、“瓷砖变黄”、“砖面开裂”等消费者反映得最多的问题，大部分售后客服能够提供购买地经销商电话，表现较好的售后能够给出相关指引，安华需要得到确切客户信息才可以提供具体解决方案，强辉则在提供区域经理联系方式的同时也承诺了会有师傅上门查看，并会对问题产品负责。相比之下，难得接通电话的鹰牌、金舵、欧神诺等企业就连简单指引都没有，也不能提供确定的经销商联系方式。

## 2015年网易315调查瓷砖行业服务态度等级比例



网易家居  
home-163.com

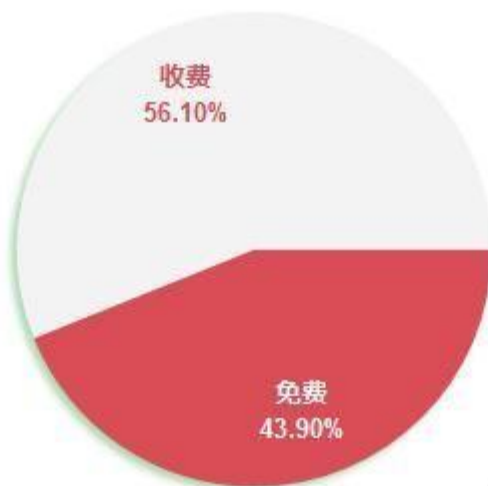
2015 年网易 315 调查最终数据显示，瓷砖企业服务态度好评率为 73.17%，比去年上涨 40.79%，在五项指标中涨幅最高，可见企业们确实有在客服态度上下功夫；而 16.26% 的差评率来自客服将问题直接推给经销商解决、未能提供较为妥善的解决方案以及敷衍的态度和急躁的语气等不良表现。

### 售后电话过半收费 线路转接晕坨坨

今年调查中，瓷砖行业售后电话免费率 43.9%，过半企业售后电话仍需收费，在 11 个行业中收费率最高，能强、金朝阳等几家高分企业都在收费之列，与去年相比，虽然瓷砖行业售后电话免费率上升了 12.47%，上升幅度在行业中排名第二，但瓷砖企业对电话售后仍需加大重视。



## 2015年网易315调查瓷砖行业电话免费率



网易家居  
home-163.com

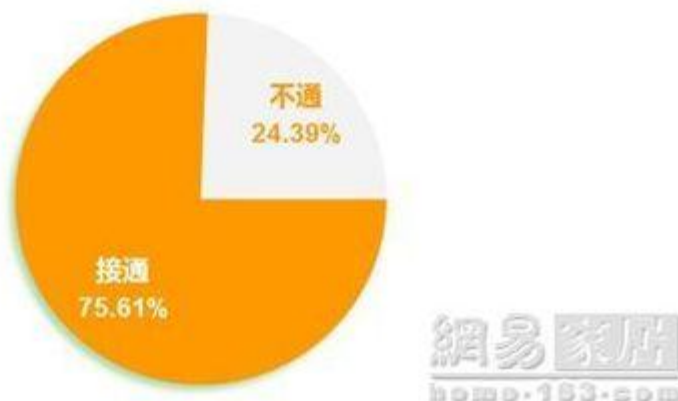
## 2015年网易315调查瓷砖行业电话接通率



网易家居  
home-163.com

从电话接通率看来，瓷砖行业电话不通的情况全部集中在 70 分以下的 15 个企业身上，瓷砖行业售后电话不通率达 15.45%，在周末上升到 24.39%，近四分之一的瓷砖企业在休息日不对消费者提供电话售后服务。大将军和恒福连续三轮无法接通。

## 2015年网易315调查瓷砖行业周末电话接通率



客服中途转接也使得双方的交流难以保持顺畅。在第二、三轮拨打欧雅客服电话过程中，鹰牌、兴辉、升华、欧雅等企业在接通后让消费者不停转接、换线拨打，网易家居调查人员就曾被欧雅客服转接到私人手机和销售部门的电话，最终也只被告知需自行找门店处理，并且无法提供经销商联系方式；升华在第三轮对话中将业务员的联系方式提供给消费者，无法为消费者提供解决方案甚至做出简单指引，同时对方态度敷衍；苏州罗马客服在第二轮接通电话又挂断后便无法再拨通。

### 近七成方案获好评 大牌掉队拖后腿

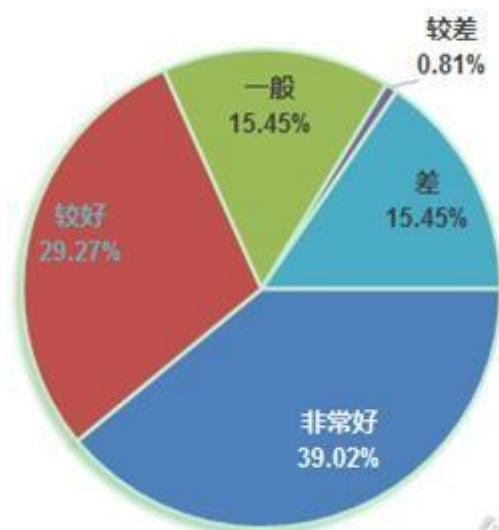
解决问题是消费者拨打售后电话的目的，在今年的调查中，数据显示瓷砖行业的问题解决率为 68.90%，近七成的客服通话能够即时解决消费者的问题，比去年上涨 30.33%，但仍存在超过三成的客服无法为消费者提供相关指引，今年得分 93 的金牌就分别在第一轮和第三轮中因为没有提供相关指引和可行解决方案而被扣分，冠珠也在第二轮通话中直接让消费者自行解决瓷砖留缝问题而失分。

## 2015年网易315调查瓷砖行业问题解决率



网易家居  
home-183.com

## 2015年网易315调查瓷砖行业解决方案等级比例



网易家居  
home-183.com

其实对于瓷砖企业而言，产品特有的半成品性质为其售后带来了不少麻烦，不少企业客服也只能将问题直接推给经销商，在今天的调查中，瓷砖企业售后客服为消费者提供的解决方案好评率达到 68.29%，比往年 56.19% 上升 12.1%。对比往年直接回避问题和往经销商身

上推脱，一年后的瓷砖企业售后客服有了很大的改进，除了告诉消费者能够联系经销商之外，也会提供可行的解决方案，并承诺经销商不予解决的会对产品问题负责。

但值得注意的是，品牌名气不逊的冠军和金舵等，在电话售后方面的表现却难尽人意，反而在行业中拖了后腿。网易家居调查人员发现，在周末一轮调查中，冠军瓷砖的客服人员接听电话之后，却对调查人员说道：“你星期一再打电话吧，现在没人上班。”而金舵售后电话则在第二、三轮中都无法拨通，第一轮接通后也表示自己不负责售后，更没有提供相关的指引。

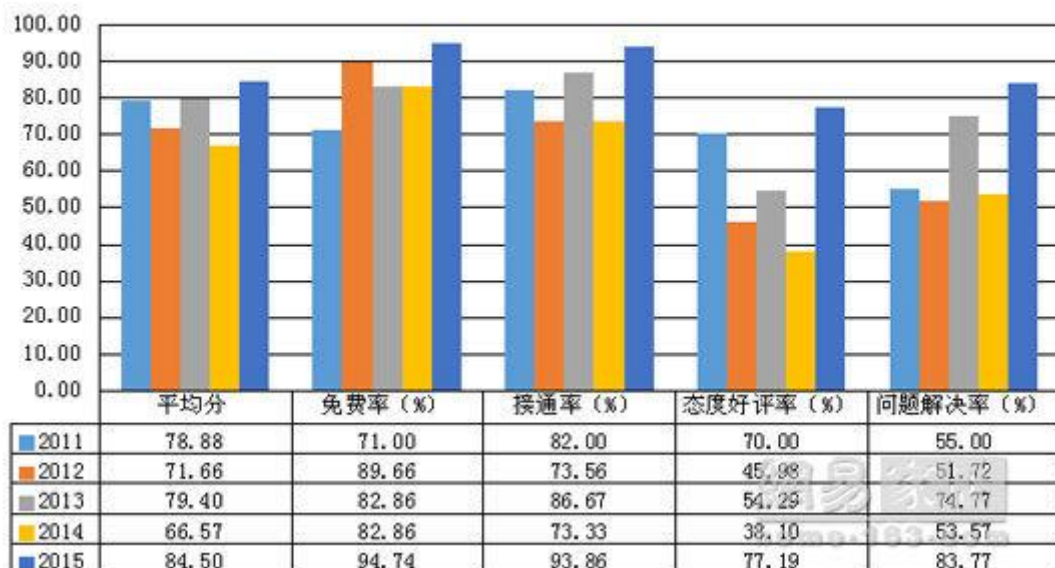
在五年的调查中，瓷砖行业售后服务一直处于不理想的状态，把问题推给经销商是最直接的解决方案，各项指标数据的起起伏伏体现出瓷砖行业的服务确实不规范，但从今年的数据可以看出，瓷砖行业的售后客服比往年的任何一次都做得更好，客服态度好评率和问题解决率的大幅上升都是最好的说明，而对于处于行业末端的企业，更应该先拿起电话和消费者进行沟通，瓷砖行业也会因此获得更多的好评。

### 3.5 卫浴篇

历时一个月，2015 年网易 315 “家居企业售后服务调查”数据出炉。相比 2014 年遭遇“滑铁卢”的尴尬，今年卫浴行业的各项数据指标有了令人可喜的提高，平均分 84.50，比去年高出 17.93 分，行业整体售后服务水平明显改善。在调查覆盖的 38 家卫浴企业中，仅有汉舍一家以 26 分的低分收尾，其他品牌全部及格，及格率高达 97.37%。

相比之下，2014 年超过 90 分的企业仅有科勒、TOTO、摩恩、乐家、东鹏、法恩莎 6 家，2015 年却有 17 家之多，进步不可谓不大。唯一遗憾的是，缺乏脱颖而出的满分企业，TOTO、中宇两个品牌以 99 分的成绩并列第一，其中，TOTO 连续两年蝉联榜首。

2011-2015 年网易 315 调查卫浴行业各项指标对比

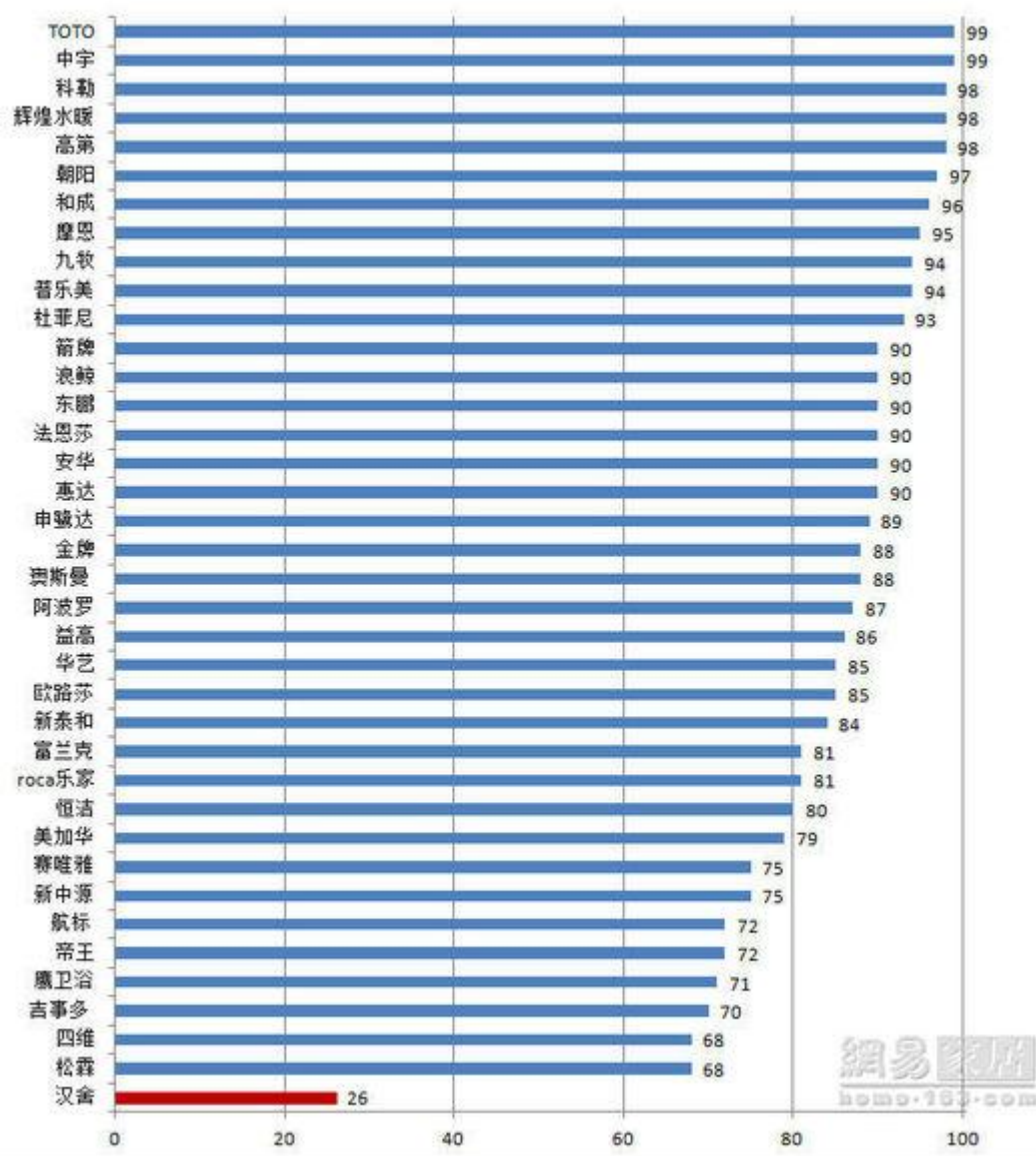


#### 90 分以上企业近半 TOTO、中宇并列第一

几年来，卫浴行业的售后服务状况可用“好好坏坏”来形容，一年紧一年松，平均分数却始终难以突破 80 大关。出乎意料的是，在 2014 年平均分“跳水”，跌落 70 以后，整个卫浴行业貌似铆足了劲儿，在 2015 年强势逆袭，一举达到平均分 84.50 分，取得了五年以来的最佳成绩。

其中，TOTO、中宇两个品牌以 99 分的成绩排在首位，科勒、辉煌水暖、高第等三个品牌以一分之差并列第二，朝阳以 97 分位居第三，和成、摩恩、九牧、普尔美、杜菲尼等几个品牌相差甚微，而 90 分以上品牌共有 17 个，接近调查企业总数的 50%。

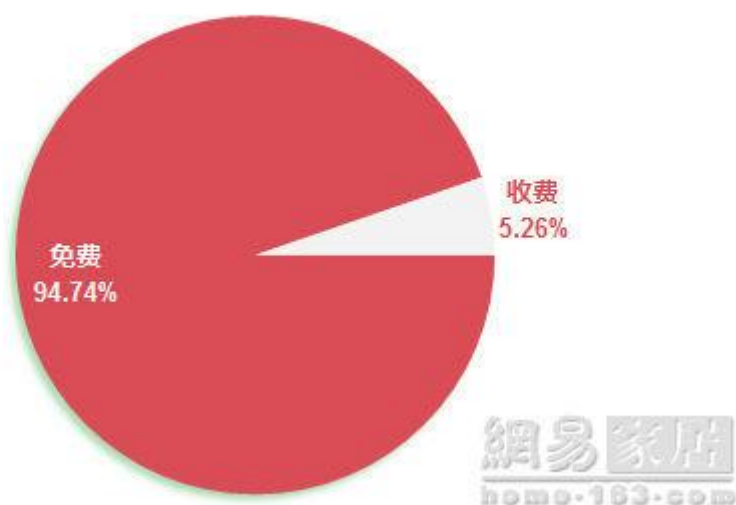
## 2015 网易 315 调查卫浴品牌售后分数排行



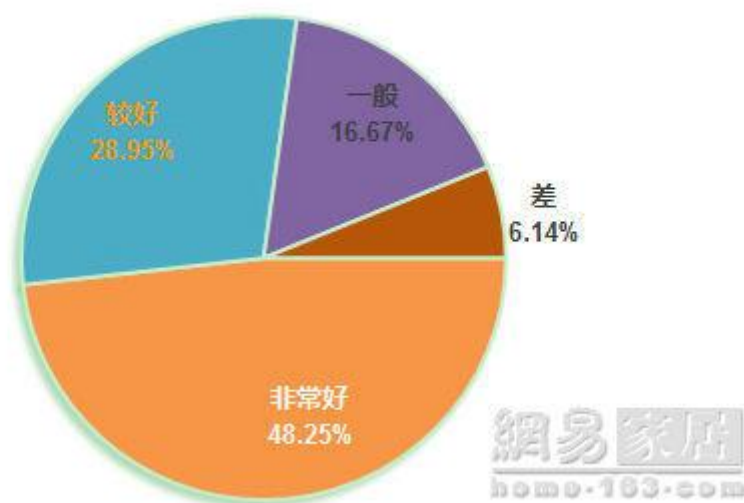
数据显示, 94.74% 的受调查企业都拥有免费售后服务电话, 对于网易家居调查人员模拟网友提出的“座便器角阀漏水、浴室柜抽屉把手断裂、座便冲水困难”等卫浴产品常见问题, 大部分企业服务态度良好, 其中, TOTO、中宇等企业都会详细询问购买店面、联系方式及产品型号, 并承诺客服人员隔天就会上门鉴定、维修。

当然, 也不乏如富兰克等个别品牌服务态度较差, 不关心消费者具体问题, 草草敷衍了事。有些品牌甚至拒不接听。然而相较 2014 年 28.57% 的差评率, 今年差评企业仅占 6.14%。

## 2015年网易315调查卫浴行业电话免费率



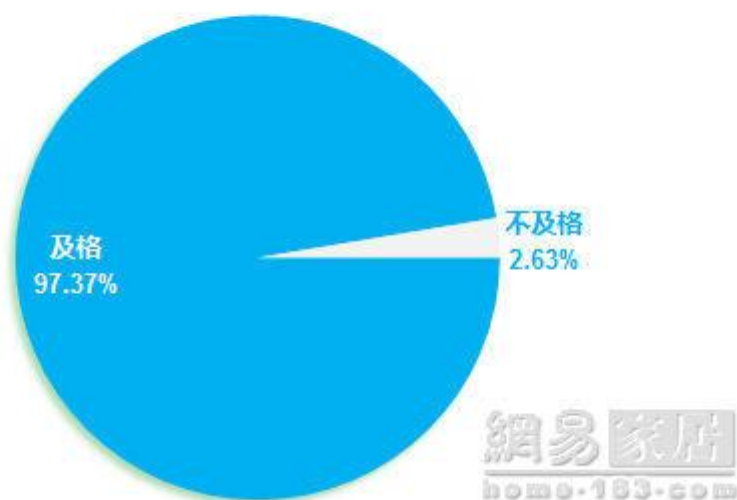
## 2015年网易315调查卫浴行业服务态度等级比例



### 汉舍一家拖后腿 26分低分收尾

2014 年 315 调查结果显示，接受调查的 35 个卫浴品牌不及格率高达 25.71%，而 2015 年接受调查的卫浴品牌共 38 家，比去年多出 3 家，却只有汉舍一个品牌不及格。

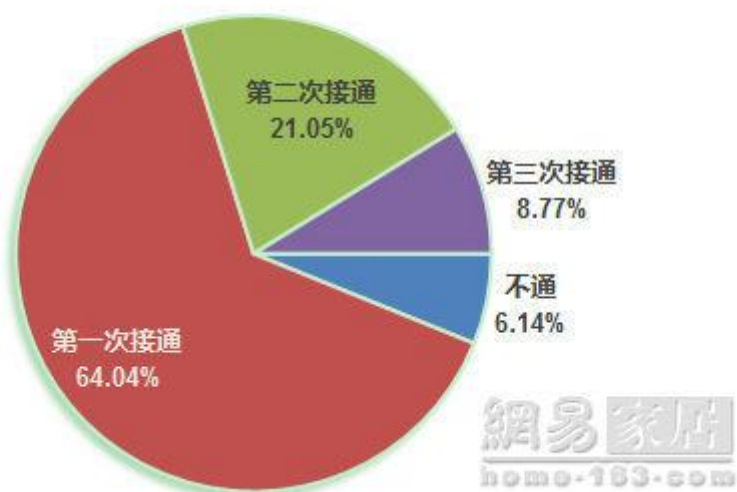
## 2015年网易315调查卫浴行业电话售后服务及格率



仅得 26 分的汉舍卫浴，与其他及格品牌分数差距较大。网易家居调查人员三次拨打其 400 电话，均被告知暂停使用，800 电话则无法接通，直到拨打全国招商加盟热线才有人接电话，但并不过问消费者投诉具体问题，仅给出公司售后部门负责人电话。

此外，64.04%的品牌在第一次拨打电话时，即可接通；第二次拨打电话才接通的品牌占 21.05%，第三次接通的品牌占 8.77%。84.21%的品牌在周末也可以接通电话，但仍有帝王、鹰卫浴、吉事多等 6 家企业的售后服务电话在周末形同虚设。

## 2015年网易315调查卫浴行业电话接通率

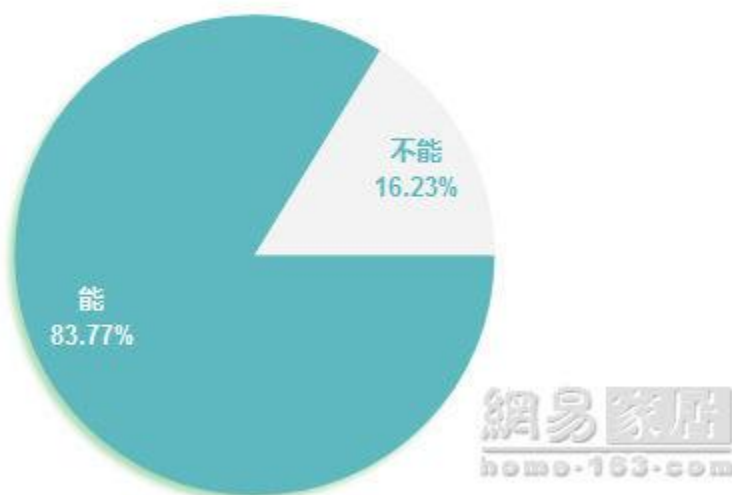


上门服务要收费？网购竟被区别对待

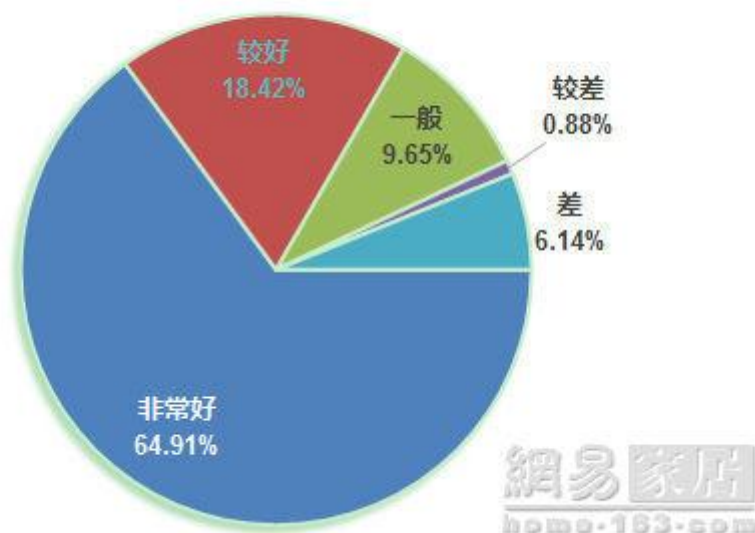


2014 年，卫浴行业的问题解决率已跌至 53.57%，而今年则有 83.77% 的品牌能够为消费者切实解决问题。优质问题解决方案比例更是由 20% 上升到 64.91%。这一“质”的飞跃，意义重大，可见，卫浴行业的整体服务意识已经从“需要设置免费售后服务热线”上升到“需要切实为消费者解决问题”的层面了。

## 2015 年网易 315 调查卫浴行业问题解决率



## 2015 年网易 315 调查卫浴行业解决方案等级比例



然而，电话调查过程中遇到的一些情况表明，卫浴行业的售后服务仍存在几大突出问题，不容忽视。

第一，渠道体系不健全的卫浴企业，售后服务难以得到全面保障。调查结果显示，大多数品牌会引导消费者直接联络当地经销商，并给出经销商电话。然而，一些品牌因当地没有

门店，只能给到临近城市的售后服务人员电话，或者让消费者依照购货单据自行联系，这种情况下，比起本地有经销商的企业，服务的及时性和便捷程度难免有所不及。

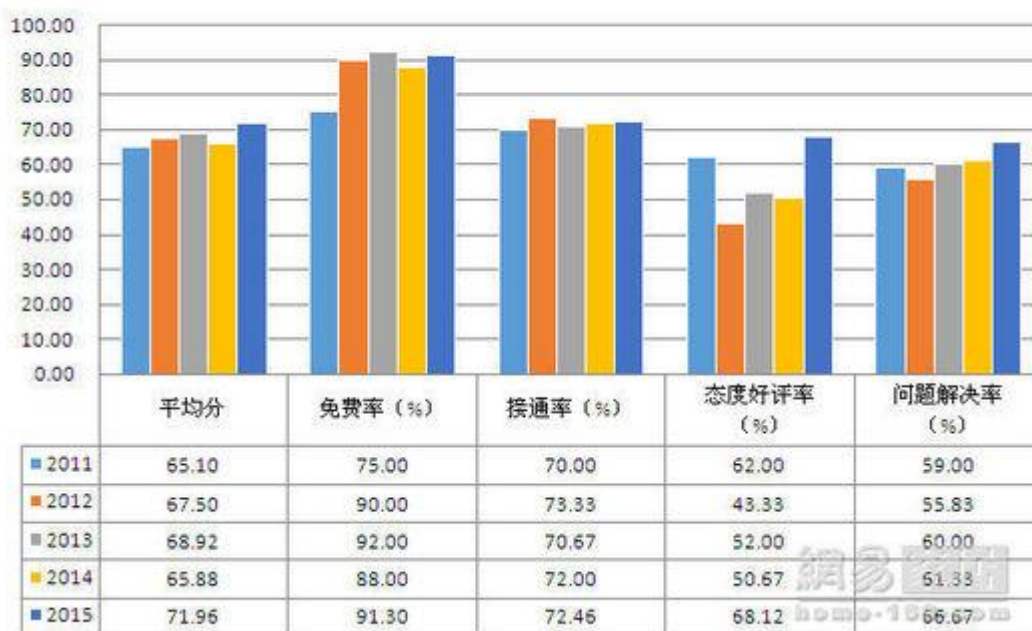
第二，大部分企业质保期外，提供上门服务，需要收取服务费。终身免费维修企业仍属少数。售后服务成本还不能由消费者买单完全转移至企业买单。

第三，网销产品仍然难以摆脱“死于最后一公里”的命运，一些品牌对网销产品售后服务竟然区别对待。甚至有品牌在网易家居调查人员拨打电话时回复“网购的不提供全国服务电话”。如华艺卫浴，在听到网购产品出现问题后，仅仅给出一个网购专用的售后服务电话，并未解答网购售后具体操作方式，也没有告知是否会安排上门服务。

### 3.6 地板篇

经过一个月的调查，2015 年网易 315 “家居企业售后服务调查”数据出炉。受调查的 23 家地板企业中，平均分为 71.96，售后服务电话接通率 72.46%，态度好评率仅为 68.12%，各项指标较 2014 都有所提升，但相比 2015 调查的 11 大行业而言，地板品牌服务质量还存较大提升空间。

2011-2015年网易315调查地板行业各项指标对比



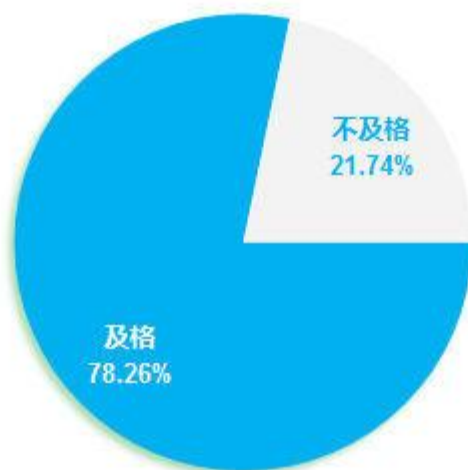
#### 安信、圣象表现稳定 大自然意外掉队

历时一个月，网易家居调查人员针对地板行业投诉最多的产品质量问题，如：地板表面拱起、裂缝、油漆膜剥落裂纹、色差等问题，在不提供保修卡和发票的情况下，模拟网友遭遇的产品问题，对 23 个一、二线地板品牌售后服务品质进行调查。



结果显示，安信、圣象、生活家分别以 99 分、98 分、98 分的成绩排名前三，森林之星、世友、久盛、菲林格尔紧随其后。记者查阅近 3 年的调查结果发现，从客服电话接通率、服务态度等方面衡量，圣象、安信、生活家为售后服务调查中表现最为稳定的 3 家企业。

## 2015年网易315调查地板行业电话售后服务及格率



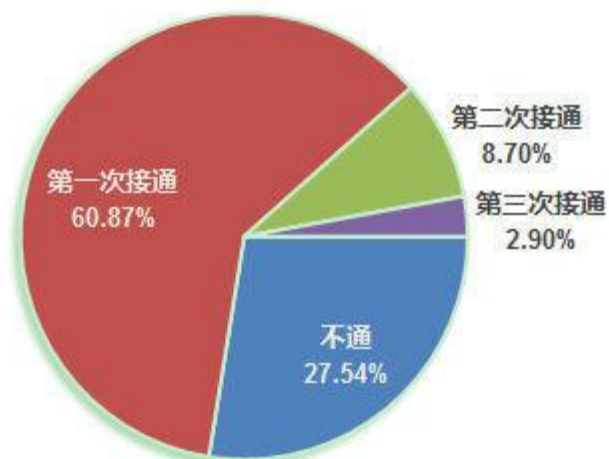
网易家居  
home-163.com

值得一提的是，在 2013 年、2014 年连续蝉联榜单第一的大自然地板，在本轮调查中，名次大幅滑落直至倒数。记者调取电话录音时发现，调查人员在 1 月 9 日（第一轮）15:33、16:12、16:40 分时段 3 次拨打大自然客服电话，对方有语音，但一直提示“坐席忙，继续等待”；1 月 18 日（第二轮）10:48 拨打，其提示“客服人员休息，与当地经销商联系”，1 月 22 日最后一轮时接入进去，客服人员并对地板色差问题给予了详尽解答，但接通率低使大自然在本轮调查中流失大量分数。

### 书香门地、德尔等品牌爆冷门 大艺树 16 分垫底

作为国内知名的地板品牌，在 2014 年调查榜单排名靠前的德尔、书香门地品牌，在本年度调查中，也同样出现第一轮、第二轮电话共 6 次电话拨打进去无人应答或者无人接通的情况（注：第一轮调查为工作日调查，第二轮调查为双休日调查），第三轮调查时 2 家企业接通电话后客服人员服务态度较佳。

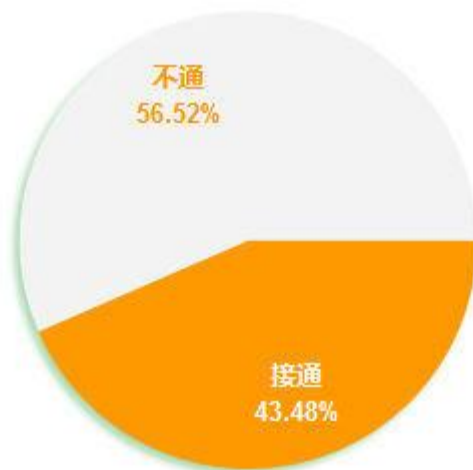
## 2015年网易315调查地板行业电话接通率



网易家居  
home-163.com

情况较为严重的大艺树地板, 网易家居调查人员分别于1月9日 15:52、1月12日 16:37、17:02; 1月18日 11:09、14:17、15:56; 1月22日 11:31、14:24、15:46, 3轮拨打其客服电话共9次, 一直有语音提示“欢迎致电...”, 但无人接听, 最终仅得16分(官网有服务电话+电话免费得分, 具体评分标准见本文尾)排名垫底。

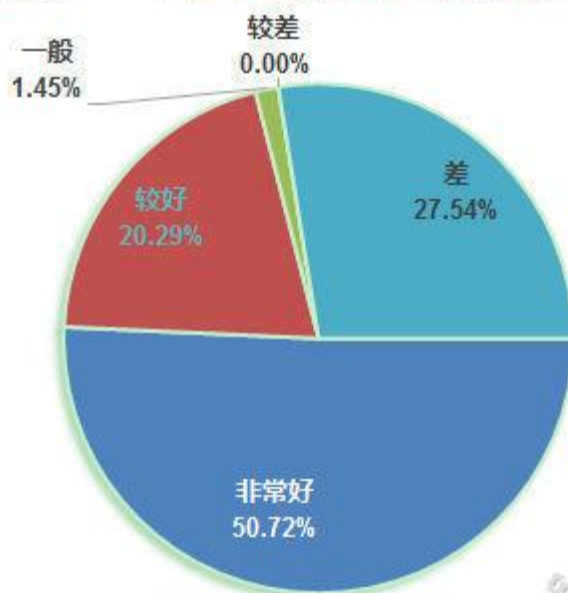
## 2015年网易315调查地板行业周末电话接通率



网易家居  
home-163.com

特别指出的是，第二轮调查（1月18日，双休日调查）企业客服电话无法接通的情况大比例存在。据后台数据显示，23家企业中，13家企业无法接通其客服电话，比例高达57%。作为普通消费者，假若产品出现问题也无法在此时间段向品牌售后寻求帮助了。

## 2015年网易315调查地板行业解决方案等级比例



网易家居  
home-163.com

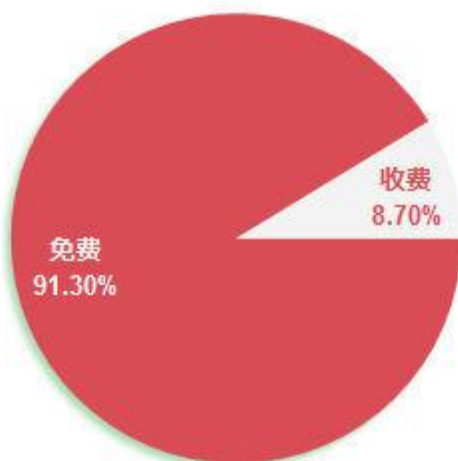
除此之外，客服建议换线拨打、或直接将客服电话转至私人手机（电话）、或建议自行找门店解决的情况普遍存在，这也让调查人员在模拟普通消费者角色时感受到些许无奈。

### 免费率达 91% 问题解决率 4 年呈上升趋势

售后电话的存在、接通是第一步，而后才会有服务态度的好坏之分和解决问题的质量高低比对。此次调查的 23 家地板企业，大部分企业都在官网上公布了“400”、“800”免费售后服务电话，免费率达 91.3%，问题的解决率达 66.67%，连续 4 年呈上升趋势。



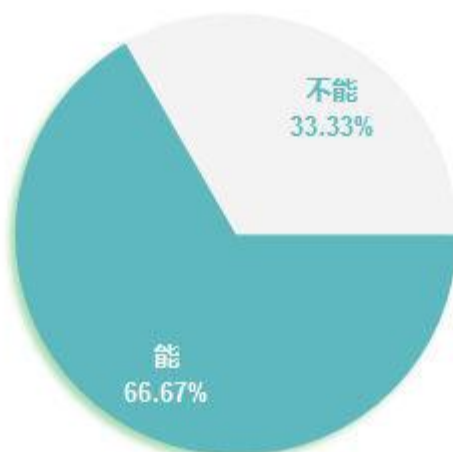
## 2015年网易315调查地板行业电话免费率



网易家居  
home-163.com

得分较高的企业客服人员均能耐心指出造成投诉问题的原因,告知用户具体维修和保养的方法,同时还能详细指引具体经销商进行联系维修。相反,分数较低企业则暴露出客服电话无法接通、直接推卸责任给经销商等问题。

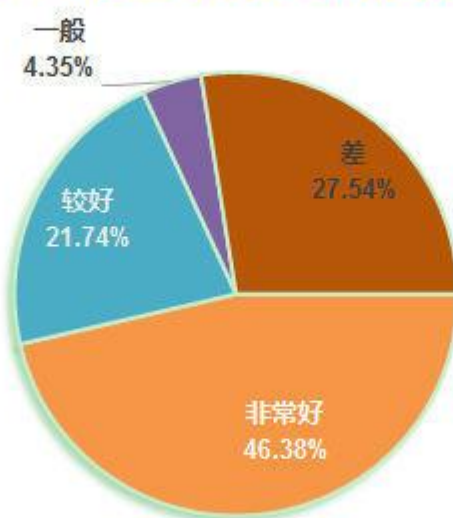
## 2015年网易315调查地板行业问题解决率



网易家居  
home-163.com

地板在家居行业中较为特殊，门槛不高，但是单笔货值高；产品同质化高，无疑给激烈的市场竞争再添几把火。企业绞尽脑汁以求突破，服务已经成为重要衡量点。

## 2015年网易315调查地板行业服务态度等级比例



网易家居  
home-163.com

售后服务电话仅是整个售后服务体系中的一部分，接通与否、态度细致与否、解决率高低都是影响售后服务水平的因素。在传统模式受阻、新方向充满荆棘的行业转型路口，“抓服务”显然已成为地板企业的共识，然而，从共识真正走向现实，还需时日。

### 3.7 五金篇

历时一个月的调查显示，五金综合类平均分 78.55 分，在 11 个行业中排名第 7，处于中后位置。在电话免费率、接通率、态度好评率和问题解决率等主要指标中，五金综合类的电话接通率最高，为 84.85%，但在 11 个行业中也只排到第 7，整体上升空间较高。

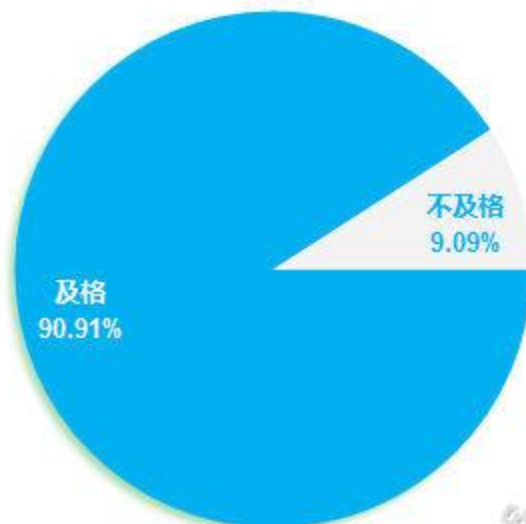
#### 2011-2015年网易315调查五金行业各项指标



#### 及格率超 90% 仅兴三星不及格

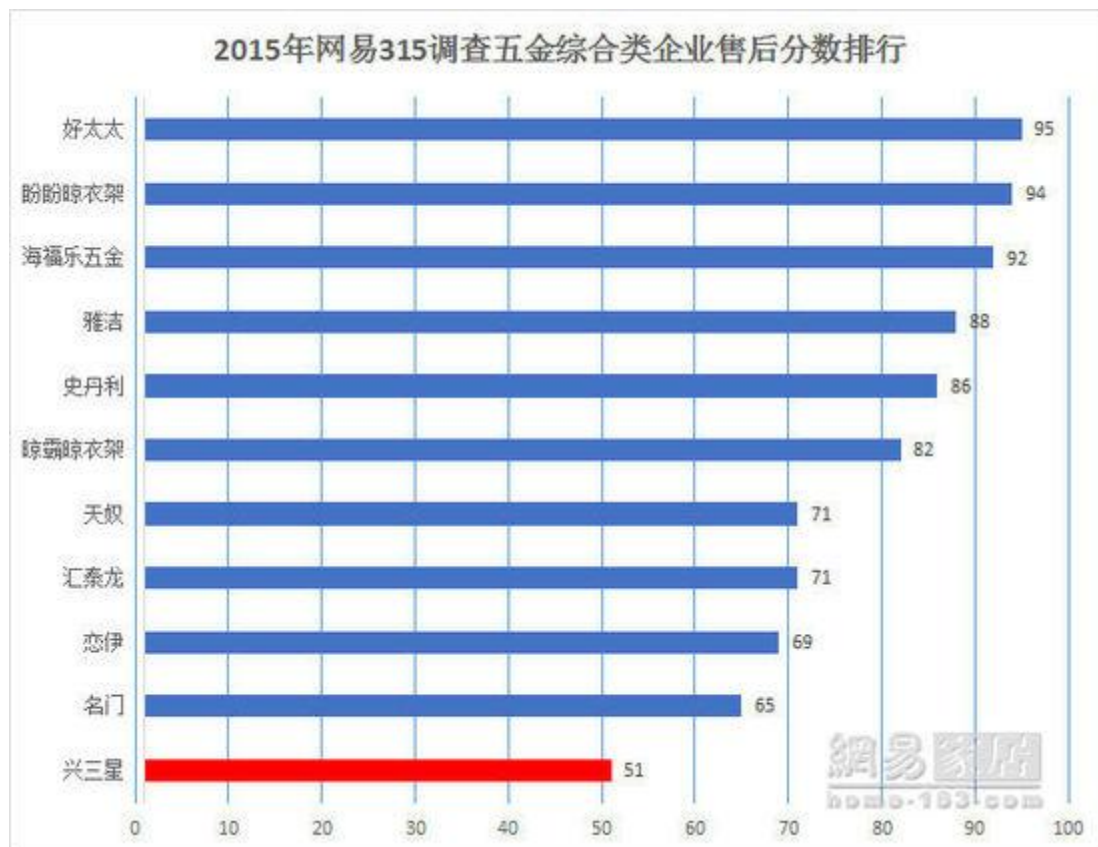
近年家居企业售后服务意识不断加强，五金综合类企业的电话售后服务也并不示弱。在 2015 年网易家居 315 调查中，90.91%的企业达到及格水平，只有兴三星一家以 51 分不及格垫底。

## 2015年网易315调查五金行业电话售后服务及格率



网易家居  
home-163.com

兴三星在第二轮的多次电话中都未能成功接通，导致了最主要的失分，此外，在第一和第三轮的通话中，兴三星的客服人员对于网易调查人员提出的推拉窗故障也不能提供行之有效的解决方案，一切需要消费者自行联系经销商解决，综合电话收费、态度欠缺、拨打不通等因素，最后只能得到 51 的最低分，成为唯一一家不及格的五金企业。



#### 7 成电话免费 周末近 5 成不通

在与其它 10 行业免费率的对比中，五金综合类以 72.73% 排名第 9。11 家五金企业中，有 3 家企业的售后服务电话仍需收费。在此次 90 分以上的 3 家五金企业中，海福乐五金就因电话收费失分而与第二名拉开差距，另外两家需要收费的企业为雅洁和兴三星。

## 2015年网易315调查五金行业电话免费率



网易家居  
home-163.com

## 2015年网易315调查五金行业周末电话接通率



网易家居  
home-163.com

此外，数据显示五金综合类售后客服电话接通率为 84.85%，大部分企业能在前 2 轮拨打成功接通。但在第二轮的拨打中，网易家居调查人员在正常工作时间对汇泰龙、天奴、

恋伊、名门和兴三星 5 家企业多次拨打电话，都无人接听，其中汇泰龙和兴三星的电话录音不是提示非服务时间就是只能留言。5 家企业使五金综合类的电话不通率达到 15.15%，而整个行业的电话不通率在周末更是达到了 45.45%。

#### 服务态度普遍好评 解决方案基本满意

在服务态度的评价中，五金综合类好评率为 72.73%，在 11 行业的对比并不靠前，但多数企业能够达到 4 分的标准。在此次调查中，网易 315 调查人员向天奴客服表示门锁坏了后，客服表示只要登记相关信息就会有人跟进；而恋伊则在第一和第三轮电话拨打中对网易 315 调查人员提出的问题进行相关指引，并提供了代理售后服务电话供保修用。问题解决率和解决方案好评率分别达到 76.52%和 78.79%，基本得到认可。

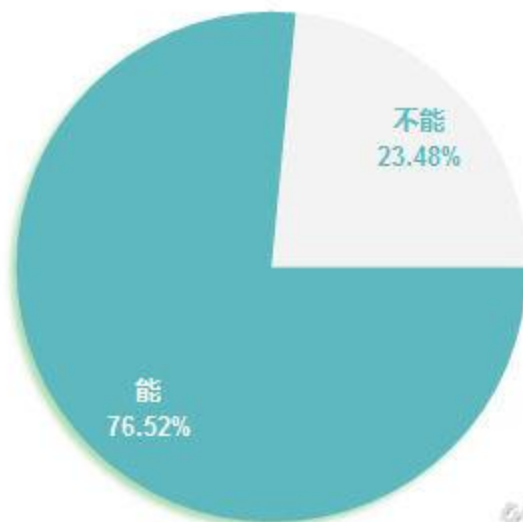
### 2015年网易315调查五金行业服务态度等级比例



网易家居  
home-163.com

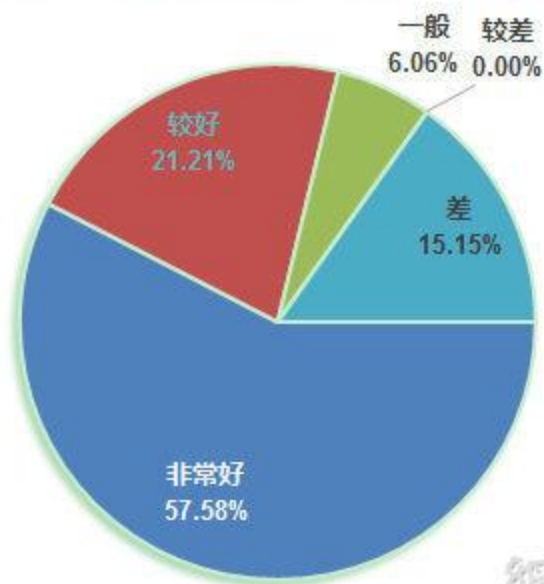


## 2015年网易315调查五金行业问题解决率



网易家居  
home-163.com

## 2015年网易315调查五金行业解决方案等级比例



网易家居  
home-163.com

虽然此次是对五金综合类的首次调查，五金综合类在整体的表现上并没有让人十分失望，整体表现仍然存在很大的进步空间，78.55 的平均分与壁纸、家具等行业都十分接近，只要稍作努力，便可以达到 80 分。

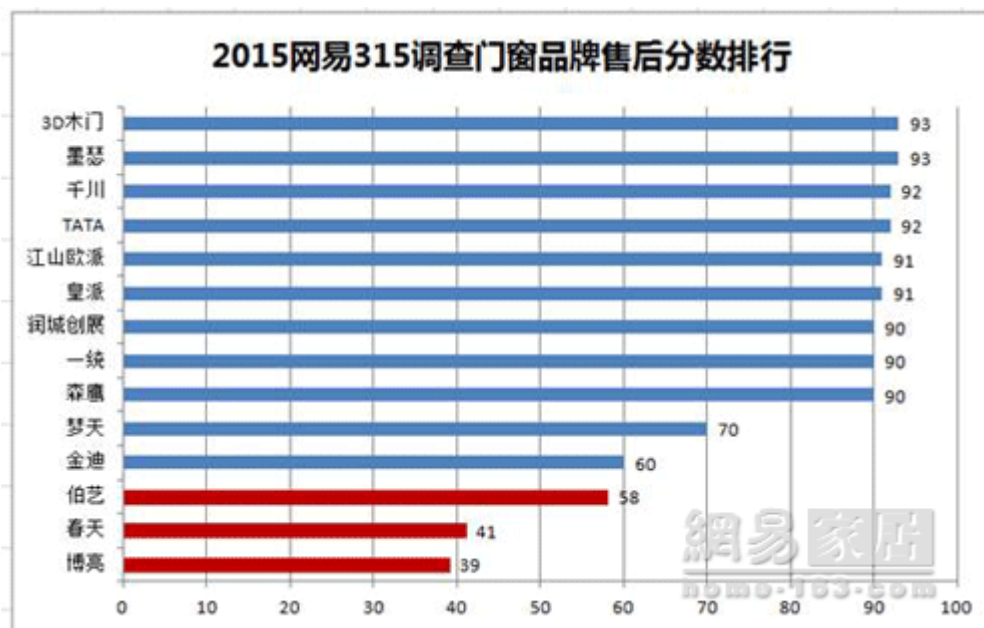
针对此次调查，五金综合类企业还应在电话免费率上多做改善，而对于影响售后评价始末的态度和为消费者问题服务的解决方案，企业们还需要继续增强客服人员的服务水平与问题解决能力，以提高行业综合服务水平。

### 3.8 门窗篇

2015 年网易 315 “家居企业售后服务调查”，经过连续一个多月的跨年调查，涉及 11 个家居行业，300 多个品牌。其中门窗品牌自 2012 年纳入调查，今年已是第四个年头。

在调查的 14 家门窗品牌，平均分数为 77.86 分，3D、墨瑟两大品牌以 93 分并列第一，伯艺、春天、博亮则分别以 58 分、41 分、39 分占据了仅有的三个不及格“席位”。

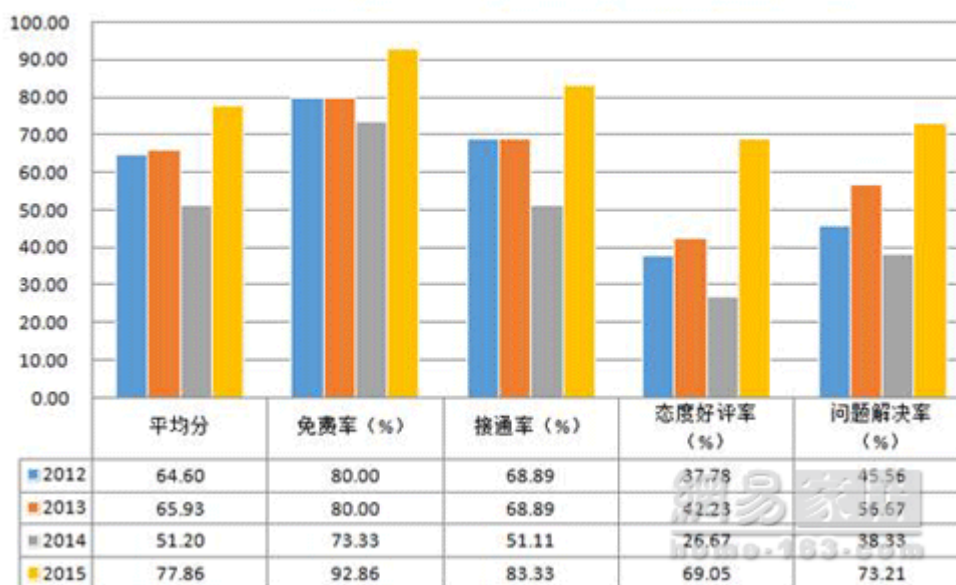
**分数高低悬殊 均分创四年最高**



从“2015 年网易 315 调查门窗品牌售后分数排行”看出，此次门窗品牌得分呈现“高分集中，高低悬殊”的特点。

在 14 家门窗品牌中有 3D 木门、墨瑟、千川、TATA、江山欧派、皇派、润城创展、一统、森鹰等 9 个品牌得分集中于 93 分—90 分这一分段，而 71 分—89 分分段竟无一个品牌。博亮以 39 分垫底排名，在仅有 14 个品牌的门窗排行中，以与第一名 54 分的差距“掉队”。

2012-2015年网易315调查门窗行业各项指标对比



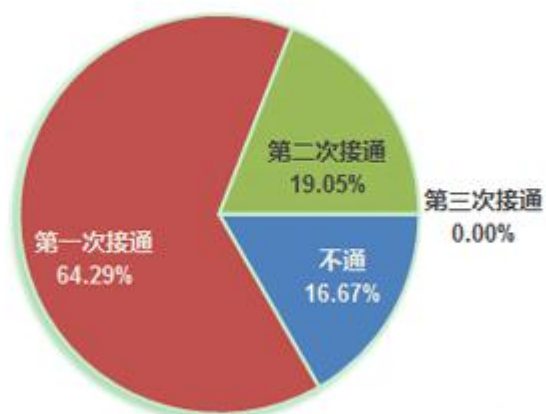
值得一提的是，今年门窗品牌以 77.86 的平均分，打破了门窗品牌“低均分的魔咒”。据统计，2012 年纳入调查以来，门窗品牌的平均分从未突破 70 大关，2012 年 64.6 分，2013 年 65.93 分，2014 年 51.20 分。

虽然门窗品牌售后平均分，对比 11 大行业的综合表现，排名并不靠前，但是，相比前三年的表现，门窗品牌的售后服务水平有了很大的提高。

#### 电话打不通 梦天无缘好排名

门窗品牌的调查中，存在一个很意思的现象。排名靠后的品牌，梦天、金迪、伯艺、春天、博亮，均是由于电话打不通拖了后腿。

## 2015年网易315调查门窗行业电话接通率



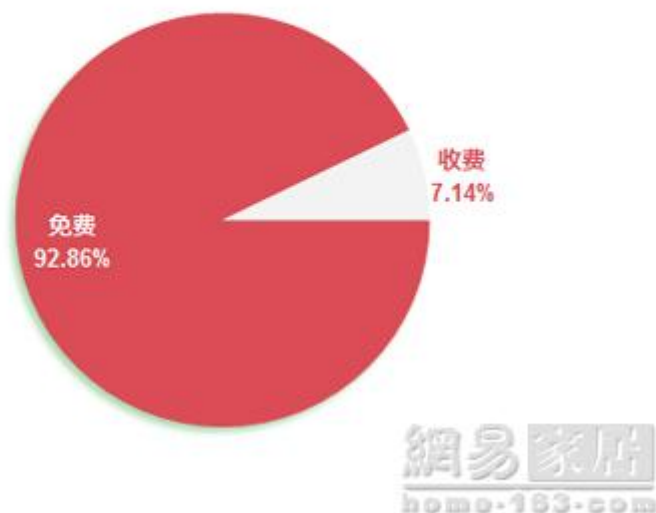
网易家居  
home-163.com

其中，博亮，在三轮调查中，拨打其官方 400 热线均为暂不提供服务。春天的服务热线，在第二轮、三轮调查中多次拨打不通。金迪、伯艺，在第一轮调查中，多次拨打电话均无人接听。

梦天在第一、二轮的表现还是比较好的，针对“木门味道大”等问题，客服给出了简单的指引，并给出了当时经销商的联系方式，并告知如果处理不了的话，经销商会联系厂家。但是在第三轮中，连续拨打了多次客服电话都无人接听。

对于梦天来讲，或许有些惋惜。但如果连售后服务热线都无法保证消费者随时顺利打通，又怎能保证售后问题的进一步更好解决呢？

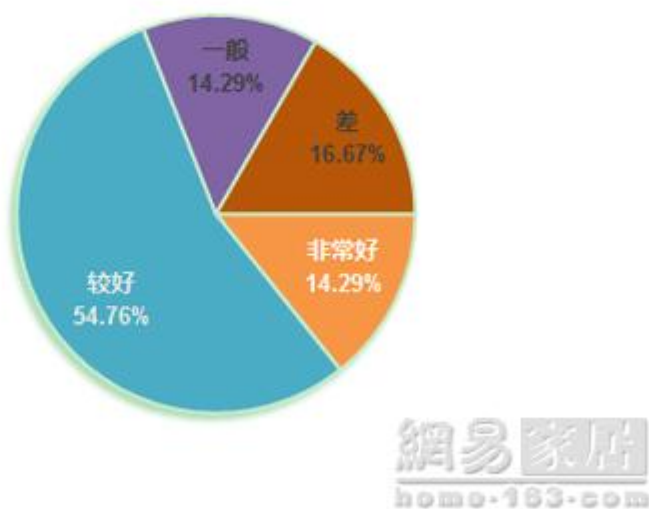
## 2015年网易315调查门窗行业电话免费率



另外，在 14 个品牌的售后电话中，仅有伯艺 1 家收费。在大家争着抢着为客户提供更完善服务时，这个小小的细节是否需要完善一下呢？

**解决方案不理想 博亮垫底妥妥的**

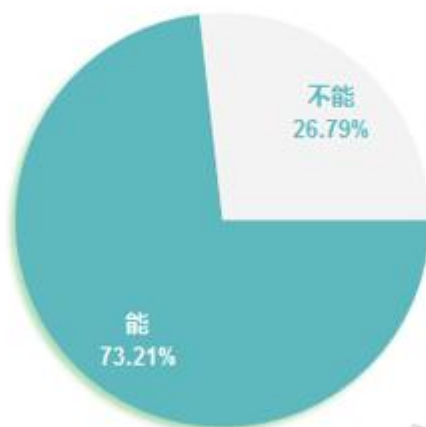
## 2015年网易315调查门窗行业服务态度等级比例



调查数据显示，2015 年门窗行业的服务态度好评率为 69.05%，服务态度一般的占 14.29%，差评占 16.67%，可见，部分门窗企业售后客服水平仍有待提高。

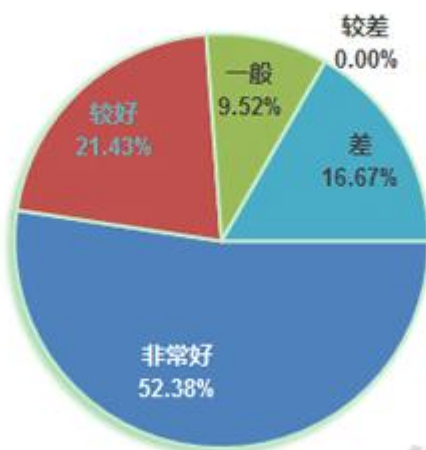
客户寻求售后服务，打通电话是第一步，客服的服务态度及问题解决方案，因此客服人员好的专业素质和娴熟的业务技能是提升品牌售后的保障。

## 2015年网易315调查门窗行业问题解决率



网易家居  
home-183.com

## 2015年网易315调查门窗行业解决方案等级比例



网易家居  
home-183.com

本次调查中，门窗行业的问题解决率达到 73.21%，解决方案非常好和较好分别占比 52.38%、21.43%。

3D、墨瑟、千川等表现优秀的品牌，针对“木门味道大”、“木门与门框不贴合”、“木门松动”等问题，不仅主动询问，提供指引，还提供当地经销商联系方式，记录下客户订单号，承诺安排师傅上门服务。

本次排名垫底的博亮，在第三轮中，400 热线仍未打通，在其另一咨询热线 8433\*\*\*\* 终于打通时，客服给到的答复却是“必须找代理商，负责外埠的都不在座位上，也查不到电话”，最终，问题也未得到解决。

试想如果售后服务体系更完善些，客服业务技能更娴熟些，也许博亮也不至于垫底排名。



### 3.9 涂料篇

历时一个月，2015 年网易 315 “家居企业售后服务调查”数据显示，涂料行业平均分 76.36，比去年高出 8.46 分，同时，接受调查的 11 个涂料品牌，售后服务热线 100%免费，全行业服务意识明显提高。

其中，及格率 90.91%，仅有嘉丽士一个品牌不及格，以 43 分垫底。冠军则被三棵树以 97 分夺得。相比去年，售后服务电话接通率、态度好评率、问题解决率等都实现了较大幅度的提升。

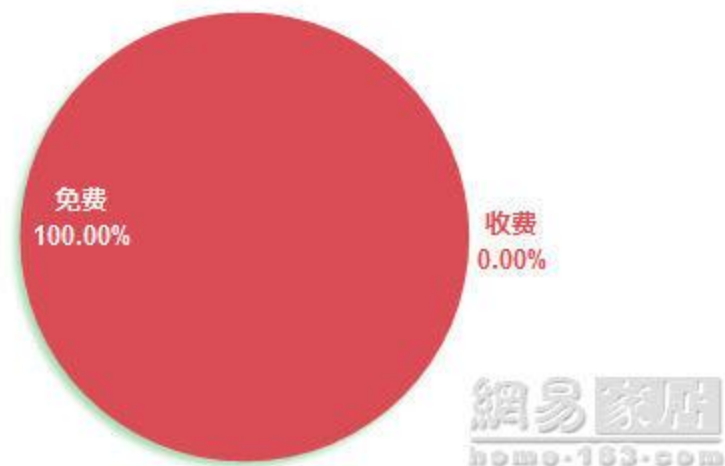
2012-2015年网易315调查涂料行业各项指标对比



#### 三棵树 97 分夺冠 嘉丽士 43 分垫底

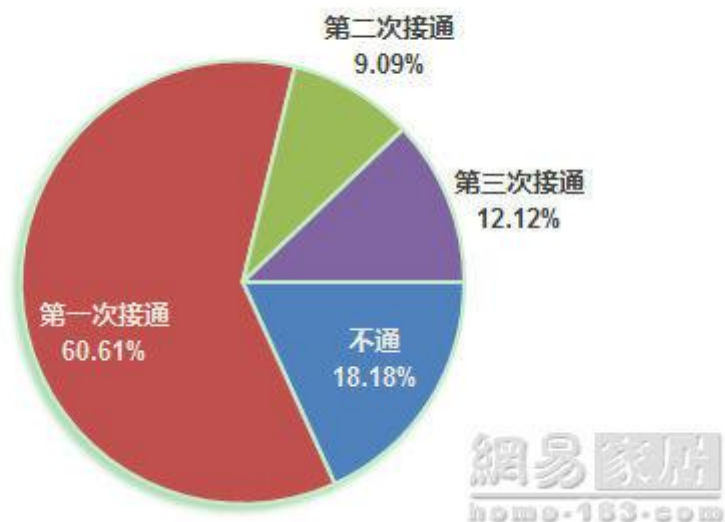
315 调查过程中，网易家居调查人员分别在工作日、周末等三个时间段模拟消费者拨打接受调查的 11 个涂料品牌售后服务电话，就涂料产品常见的涂刷不久后开裂、涂料起泡等质量问题进行投诉。

## 2015年网易315调查涂料行业电话免费率

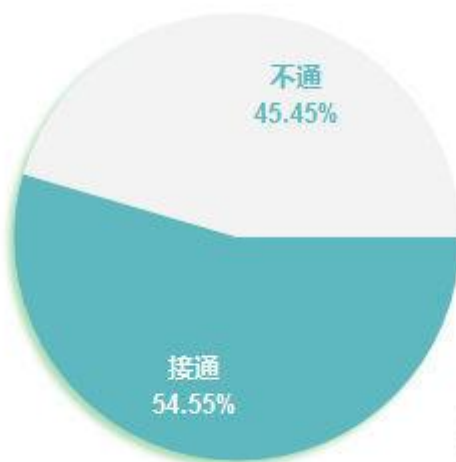


拨打电话过程中，调查人员欣喜的发现 11 个品牌全部开通了免费的售后服务热线，而且，60.61%的涂料品牌在第一次拨打时就接通了电话，9.09%的品牌在第二次拨打时也可接通，其中，更有过半数品牌在周末仍然可以接通热线，但完全接不通电话的企业比例也达到 18.18%，还是有个别企业拖了后腿。

## 2015年网易315调查涂料行业电话接通率



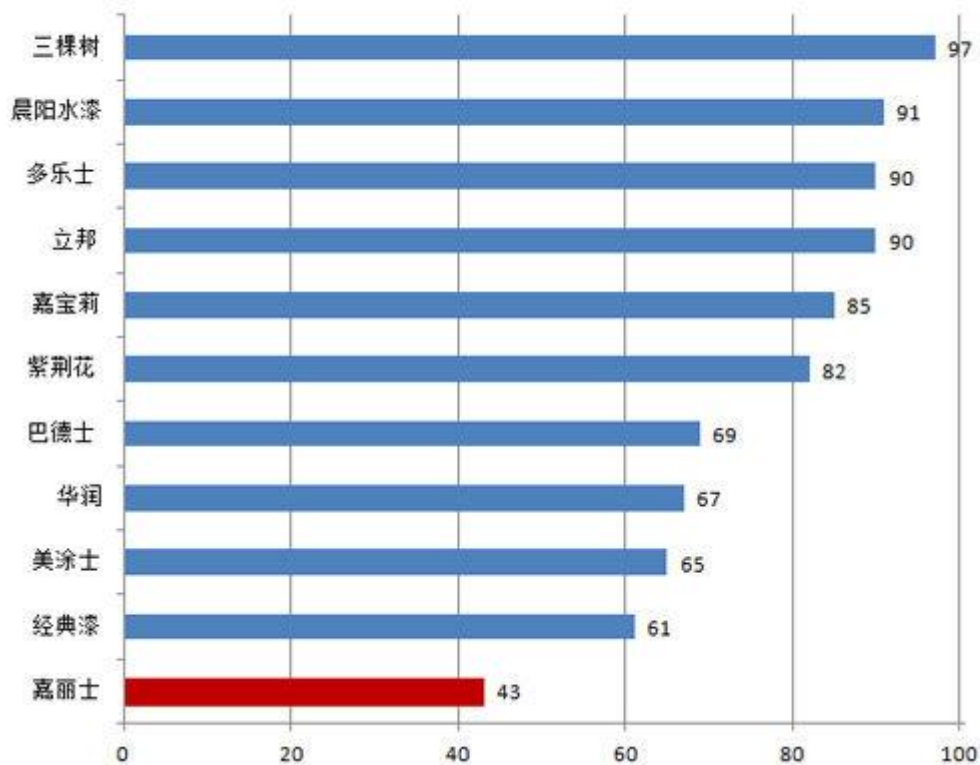
## 2015年网易315调查涂料行业周末电话接通率



网易家居  
home-163.com

调查结果显示，今年 90 分以上的企业共有 4 家，与 2014 年持平。其中，三棵树以 97 分的成绩位居榜首，晨阳水漆以 91 分夺得第二，多乐士和立邦以 90 分紧随其后，并列第三。嘉丽士则以 43 分的成绩垫底。

## 2015网易315调查涂料品牌售后分数排行



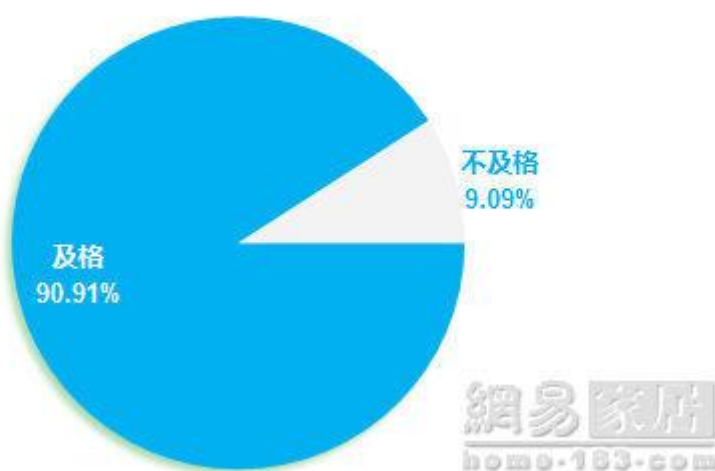
究其原因，可以说嘉丽士的 400 电话设置极其“有趣”，调查人员第一次拨打时，该电话提示音提醒“装修漆招商咨询请按 1，……售后服务请按 4”，按键后却无人接听；第二

次拨打干脆无人接听；直到调查人员相隔 4 天后不懈地拨打第三次，才终于接通，并让调查人员把出问题的墙面照片发给相关负责人，待专业人员上门鉴定后，如果是产品问题，则免费维修。虽然解决问题的态度还算积极，但是电话接通频率实在是嘉丽士硬伤。

### 整体服务态度改善 仅一个品牌不及格

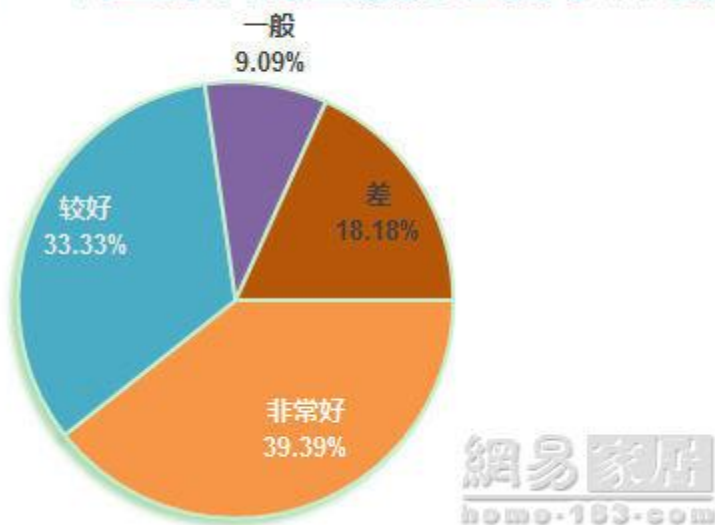
调查数据显示，今年 76.36 的平均分，比去年高出 8.46 分。其中，80 分以上品牌有嘉宝莉、紫荆花两家，去年 80 分以上品牌则只有一个；而 2014 年不及格品牌有 3 家之多，今年则只有嘉丽士一个品牌不及格，另有 4 个品牌分数集中在 60 分以上，70 分以下。

## 2015年网易315调查涂料行业电话售后服务及格率



可见，涂料行业整体服务水平较之 2014 年有明显提高，服务态度的好转就是突出表现之一。今年服务态度好评率达到 72.73%，甩了去年几条街。调查人员拨打电话过程中发现，大多数品牌都能够详细询问产品出现的问题，较为积极的为消费者解疑释惑。

## 2015年网易315调查涂料行业服务态度等级比例

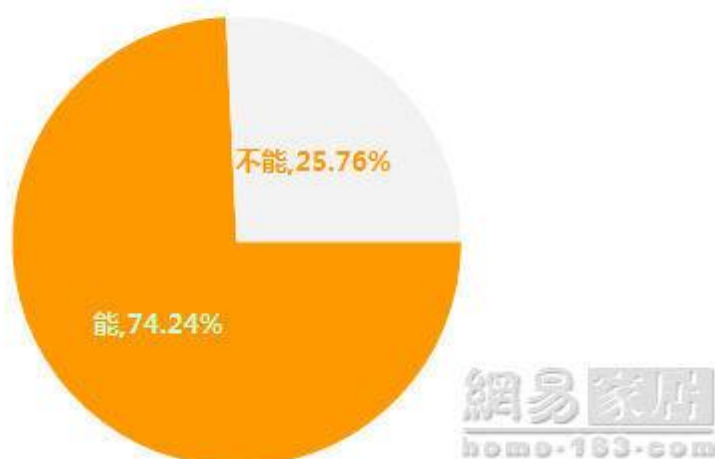


其中，获得高分的三棵树、晨阳水漆、多乐士、立邦等品牌，在三次接通电话过程中，均详细询问了产品质量问题，并以专业的解释对这种情况做出分析，建议消费者集齐相关票据，以便上门维修。

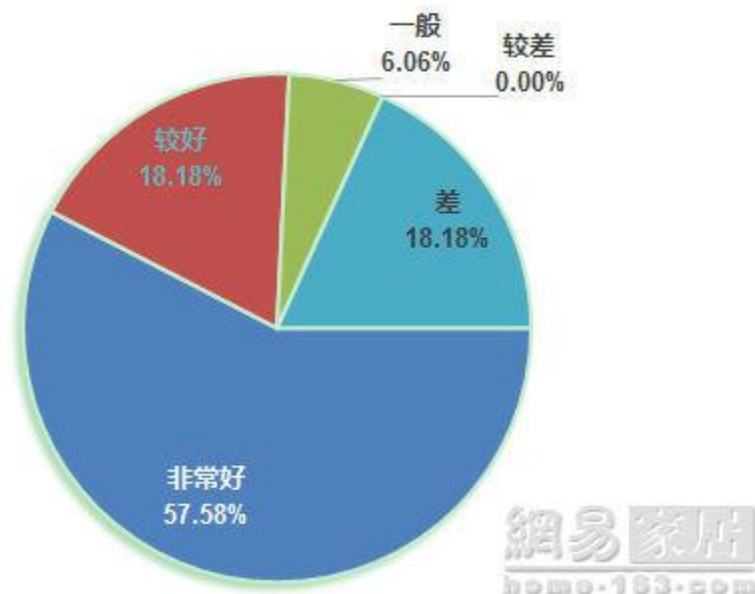
### 消费者维权 经销商却成“保护对象”

除去服务态度的改善，2015 年涂料行业售后服务问题解决率也大幅提高，达到 74.24%。相较去年的 52.50%，不难看出今年涂料品牌对售后服务问题的认真程度，所谓“知耻而后勇”，在 2014 年行业整体售后服务水平下滑的情况下，今年多数品牌都抱着提升服务的决心，能够为消费者提供较好的问题解决方案，安排专业工程师电话咨询或上门检测，确认问题后，即提供上门维修服务。

## 2015年网易315调查涂料行业问题解决率



## 2015年网易315调查涂料行业解决方案等级比例



然而，一个可笑的现象也令今年涂料行业的 315 售后服务调查多少有些喜感。众所周知，“3.15”是消费者权益保护日，可是在网易家居调查人员模拟消费者投诉的过程中，却发现部分品牌积极维护的不是消费者权益，而是经销商利益。不知何时起，经销商竟然成为了投诉时的“保护对象”。

如巴德士在接到投诉电话时表示，消费者可以留下电话，会有工程师主动致电咨询，但不能提供经销商电话，如果确定产品有问题，经销商“一般”会解决。华润涂料则表示，如果消费者不确定是在哪家店购买的，则不能提供经销商电话。对于此种情况，难免有消费者感叹，何时消费者才能成为真正上帝，在企业心中排至首位。

### 3.10 厨电篇

经过一个月的调查，2015 年网易 315 “家居企业售后服务调查”数据出炉。受调查的 20 家厨电企业中，平均分为 88.65，售后服务电话接通率达 91.67%，态度好评率 85%，问题解决率 90%，各项指标均创 5 年来历史新高。

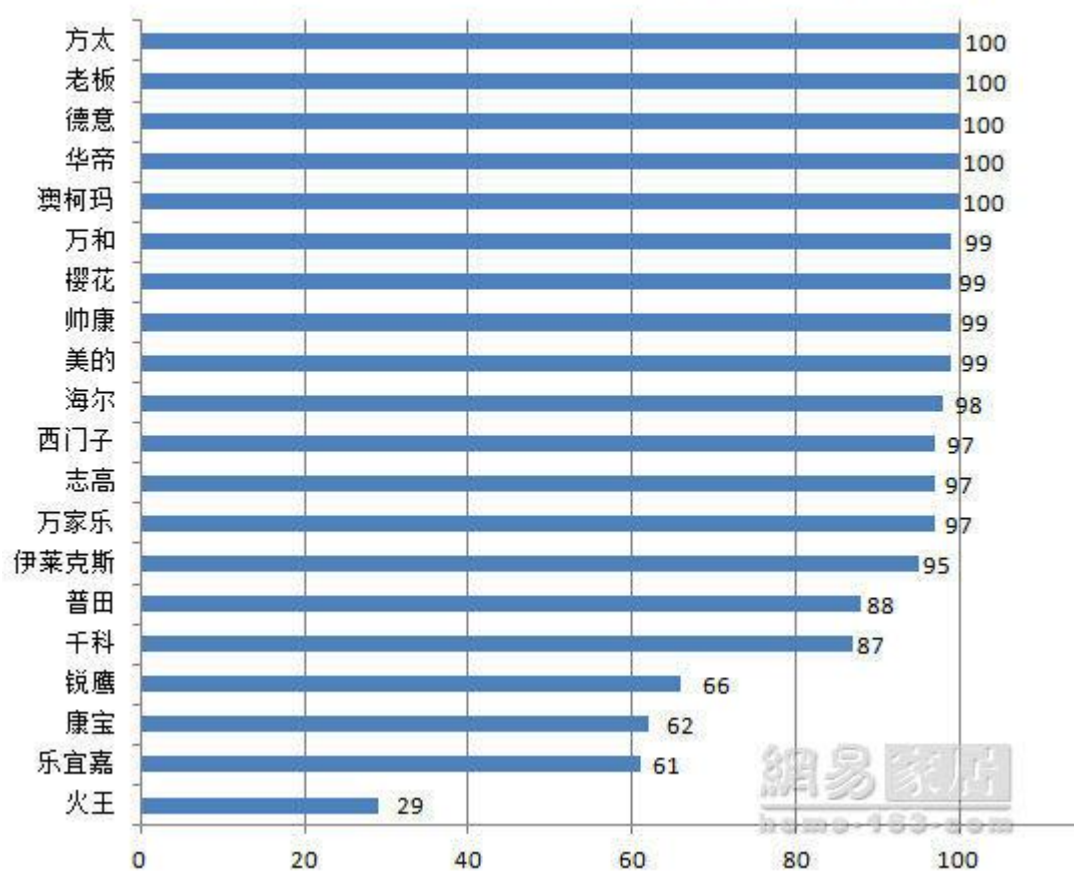
#### 2011-2015年网易315调查厨电行业各项指标对比



方太、老板、德意、华帝、澳柯玛满分 火王 29 分垫底

网易家居调查人员在历时一个月的调查中，主要针对消费者日常生活中厨房电器常遇的问题，如：煤气灶煤气味道重漏气、抽油烟机风轮不转等问题，模拟消费者投诉，对 20 家厨电品牌进行电话调查，电话接通率、服务态度、问题解决率等直接影响企业得分。

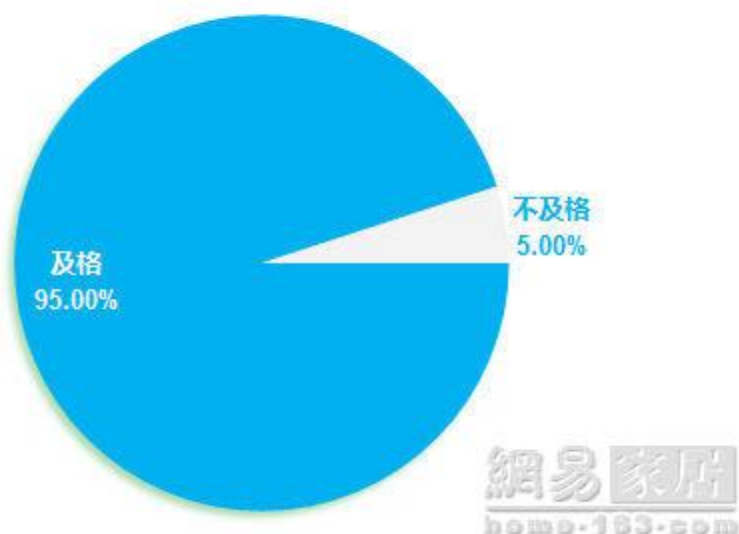
## 2015网易315调查厨电品牌售后分数排行



调查结果显示，方太、老板、德意、华帝、澳柯玛 5 家企业在此轮调查中均以满分并列第一，90 分以上企业 14 家，优秀率达 70%。上述企业即使在第二轮双休日调查中，客服电话接通率也能达 100%，且客服人员态度亲切、积极回答并处理各项投诉问题。

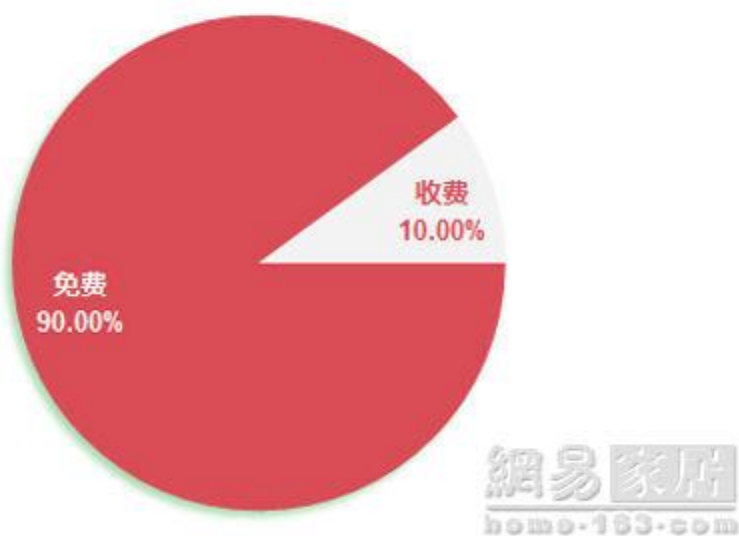


## 2015年网易315调查厨电行业电话售后服务及格率



深圳火王燃气具成为本次调查中唯一一家不及格企业，其中，3 轮调查 9 次电话不通让该品牌流失大量分数。记者在查阅调查录音时发现，9 次电话调查分别为 1 月 9 日 15:03、15:04、15:15，1 月 18 日 14:48、15:13、15:53，1 月 19 日 14:42，1 月 22 日 14:13、15:44、。直至 1 月 23 日第四轮复查时，鉴于 400 官方服务电话一直不通，调查人员拨打全国监督电话才辗转联系上品牌方。

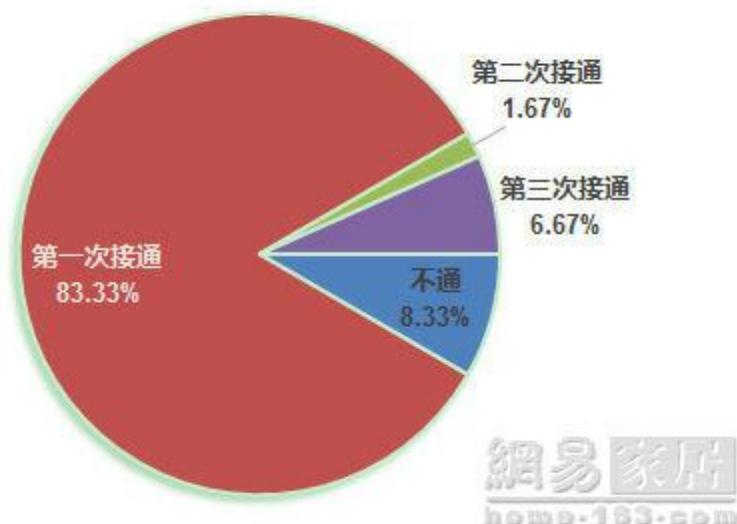
## 2015年网易315调查厨电行业电话免费率



态度好评率飙升至 85% 同比大涨 25%

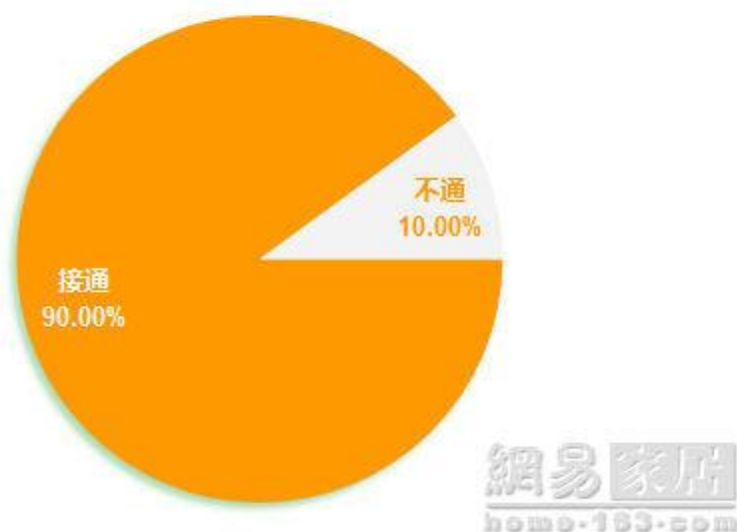
本年度厨电企业售后服务态度好评率增长至 85%（去年为 60%），创历史新高，急速攀升的态度好评率也折射出厨电企业在售后服务上的努力。

## 2015年网易315调查厨电行业电话接通率



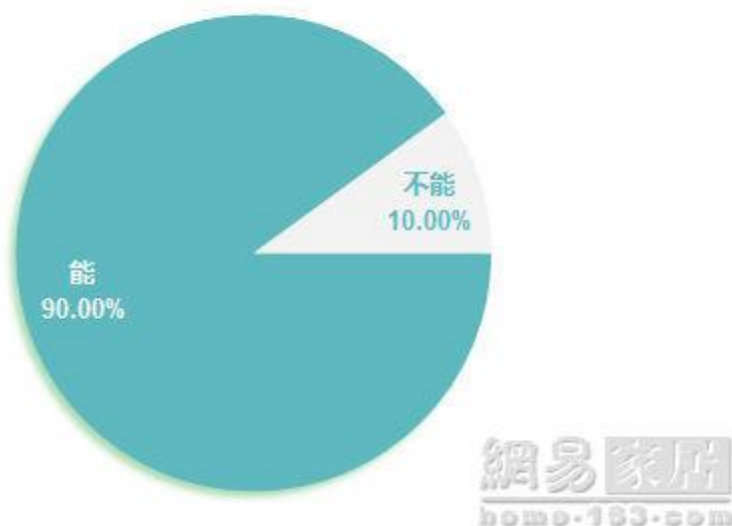
调查录音显示，老板、方太、德意、华帝、澳柯玛等满分以及 90 分以上企业的客服能细心解答各种问题，并要求调查人员留下电话，派专人联系或上门维修。方太在第二轮调查中途信号中断后，客服人员主动回拨给调查人员，详细登记用户地址和电话信息以安排后续服务。

## 2015年网易315调查厨电行业周末电话接通率



其余分数段企业的扣分原因或多或少存在于部分客服人员不够耐心、着急挂电话、将责任推到当地经销商等情况。值得注意的是，调查周期内，未出现一起客服人员直接回绝投诉的情况，记者同时发现，普田品牌除官方售后电话外还专门设置了电商客服电话。

## 2015年网易315调查厨电行业问题解决率

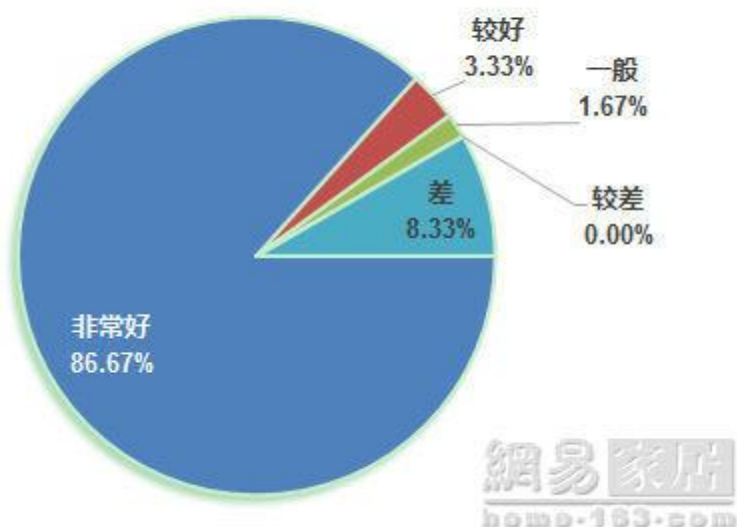


而随着行业的逐渐成熟，目前大部分厨电企业已经建立了完善售后服务系统，将用户购买产品时留下手机信息建档，方便追踪查询每单销售的产品。

### 问题解决率高达 90% 售后服务体验感增强

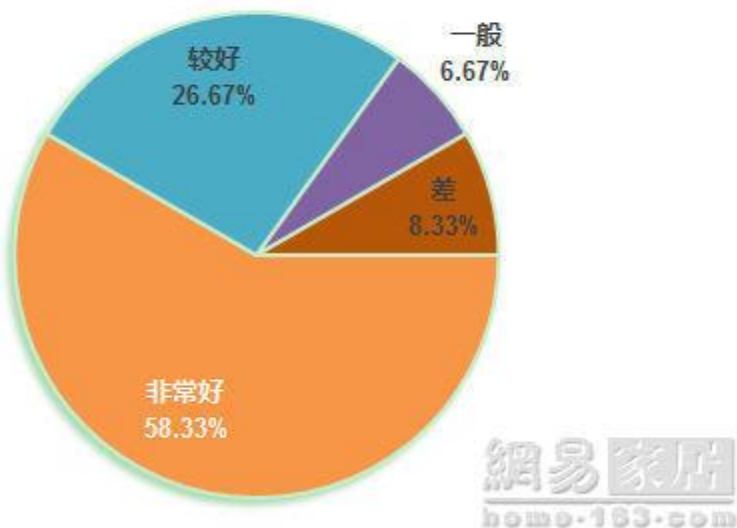
相比 2015 网易家居调查的其它行业而言，厨卫电器行业的售后服务人员专业知识储备更强，不少客服人员当场就能解释投诉问题的原因，并能提供专门的技术人员进行指引维修，问题解决率也由去年的 76.67% 增长至 90%。

## 2015年网易315调查厨电行业解决方案等级比例



但这其中也不乏客服建议“自行解决”的情况，1月9日14:47调查人员拨打锐鹰客服时，客服人员告知锐鹰的广州服务点和实体店早已撤，随之推断调查人员所购买的机器可能已经超过保修期，建议“自行解决维修”，但在通话后期又强调，小问题的话可以具体说明差哪些配件，由佛山总部寄过来给调查人员。

## 2015年网易315调查厨电行业服务态度等级比例



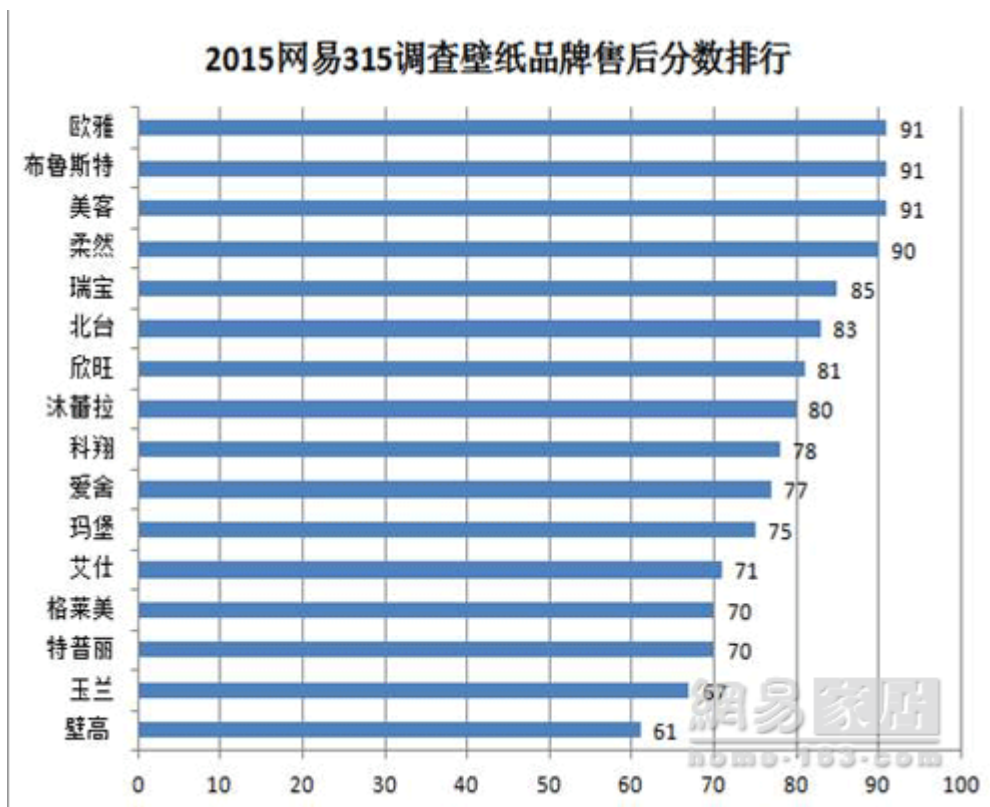
千科 1 月 9 日 14:54 分调查时，客服人员直接将电话转接，第二次拨打接通后，对方以“广州没有维修点”，建议返回“购买原地”修，或者送货至附近珠海、江门、汕头的维修点维修，但很爽快的给出了维修点联系人手机号码。

总体而言，作为 5 年售后服务调查里表现一直处于“优异”水平的厨电行业，在 2015 年依旧维持高水平，虽然部分厨电企业的售后服务还存有较大提升空间，但行业整体的服务态度、对售后的重视程度无疑给消费者添加了一道安全保障，希望以服务为核心的企业能在消费者的口碑相传中让品牌更为强大。

### 3.11 壁纸篇

历时一个多月的 2015 年网易 315 “家居企业售后服务调查”，覆盖 11 个家居行业，其中包括 14 个壁纸品牌。调查数据显示，壁纸平均分达 78.81 分，及格率达 100%，创四年来调查新高。

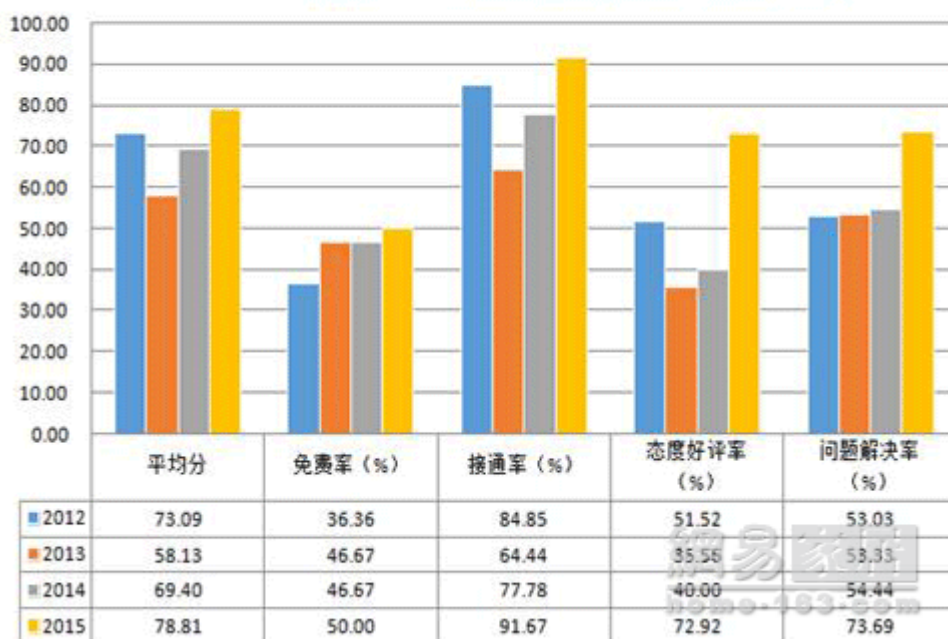
**欧雅逆袭 91 分 与布鲁斯特、美客并列第一**



调查结果显示，此次调查的 16 家壁纸品牌，及格率达到 100%，分数比较紧凑。其中，欧雅、布鲁斯特、美客以 91 分并列第一，去年夺冠的柔然，一分之差排名第二，壁高 61 分垫底。

据悉，今年的壁纸品牌排名与 2014 年相比有很大变动，去年以 16 分垫底的欧雅今年成功“逆袭”，并列第一，北台、玛堡等品牌得分有所下降。

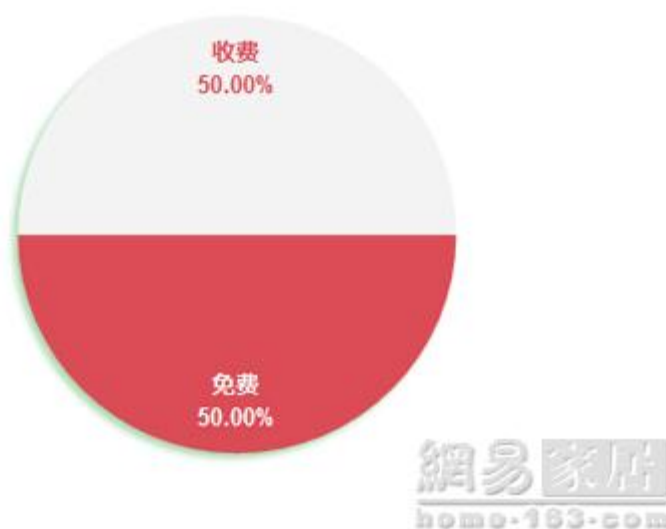
## 2012-2015年网易315调查壁纸行业各项指标对比



但纵观 2015 年壁纸品牌的调查数据：平均分 78.81，免费率 50%，接通率 91.67%，态度好评率 72.92%，问题解决率 73.69%。所有数据与 2014 年相比，都有大幅度提高，而且刷新了自 2012 年开展壁纸 315 调查的各项数据新高，壁纸行业售后服务水平有了明显提高。

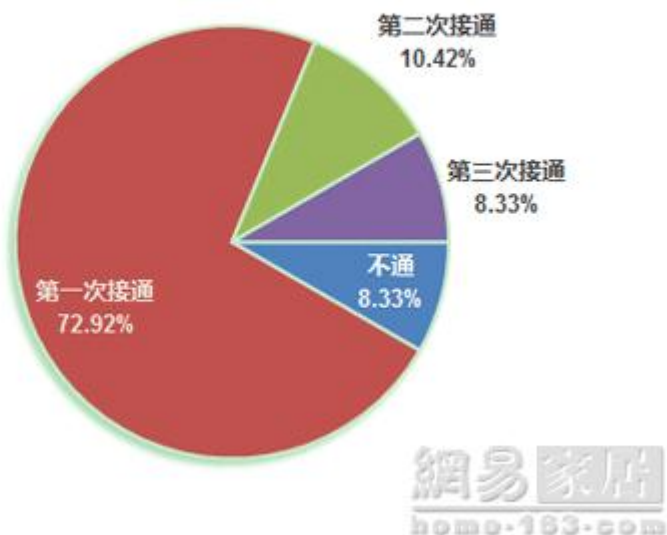
**免费率 50% 11 个行业中居低**

## 2015年网易315调查壁纸行业电话免费率



本次调查中，壁纸品牌免费率为 50%，虽然与 2012、2013、2014 年相比，呈逐年上升趋势。但在 11 个接受调查的行业中，仅高于垫底的瓷砖行业（43.9%），位于倒数第二位。

## 2015年网易315调查壁纸行业电话接通率



电话调查过程中，第一次接通率为 72.92%，第二次接通率为 10.42%，第三次接通率为 8.33%，总接通率达 91.67%，不通率为 8.33%。

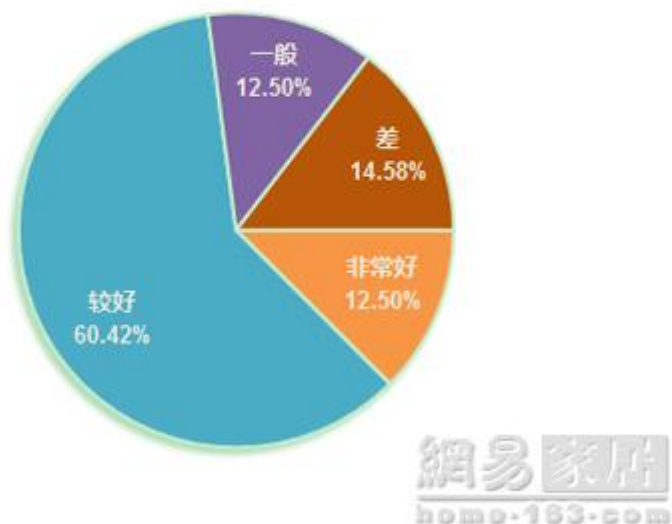
有些企业就是“吃了这方面的亏”，艾仕在第一轮和第三轮调查中表现都非常好，针对“壁纸开裂”、“壁纸脱落”等问题，不仅给出了经销商电话，还承诺如果不满意可以反馈到总部。但是由于第二轮调查中，售后服务电话未打通，而拖了总分的后腿，导致排名偏后。

### 问题解决率低至 73.96% 大多需自己解决

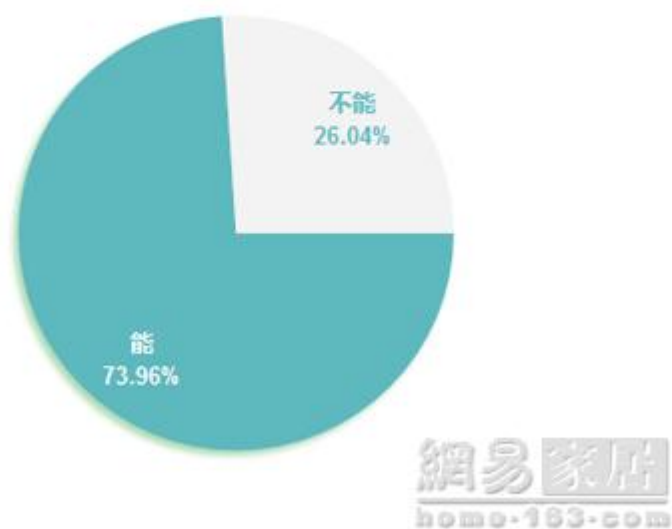
315 调查过程中，网易家居调查人员分别在工作日、周末等三个时间段模拟消费者拨打 11 个壁纸品牌售后服务电话，就壁纸常见的墙纸脱落、墙纸开裂、墙纸发霉等问题进行投诉。



## 2015年网易315调查壁纸行业服务态度等级比例



## 2015年网易315调查壁纸行业问题解决率



虽然今年壁纸行业的各项调查数据都有所提高，但是高至 14.58%的服务态度差评、低至 73.96%的问题解决率，壁纸行业整体表现还是不尽人意。

针对投诉的问题，大部分品牌都无法给出有效的解决方案，甚至于还将责任推到消费者身上。

如“墙纸发霉”这一问题，包括排名靠前的美客、柔然等，给出的答复也是“墙纸发霉，可能是用户自己没有做好防水处理，或者是环境问题”。就“壁纸脱落”的问题，部分企业直接推卸产品责任，认为是墙面、乳胶漆等原因，需要自己找店里解决；爱舍给出的回复是，“厂家出货多，不清楚具体经销商电话，问题得自己解决”。

另外，在调查中，壁纸行业还存在一个突出的问题：没有统一的售后服务，售后多由经销商负责。

如唯一一个为“壁纸发霉”问题提供略微有效方案的欧雅壁纸，给出了广州分公司号码，但表示没有统一的售后服务，售后都是由经销商负责。

虽然，近几年壁纸行业售后服务逐年提升，但是仍有很大提升空间，也许解决了售后服务电话免费率、售后服务体系规范化等问题，壁纸行业会给消费者带来更好的售后体验。

## 四、售后服务建议

消费者购买家居用品越来越理性，家居品牌要建立、拉近于消费者的距离，并获得良好的口碑，让消费者享受实实在在的服务才是最关键的。从此次电话调查中，我们可以知道，得分高的企业，在售后服务的各个环节都做得比较到位，我们在此盘点获得满分的品牌企业的经验，希望能为家居行业真正为消费者做好售后服务提供一个借鉴。

服务建议：

- 1、预留专门的售后服务电话，建设快捷通道，缩短转接时间。
- 2、服务网点多，消费者可以越便捷地享受到各项服务。
- 3、更透明的标准化售后服务，维修保养费用对所有消费者都统一，透明。
- 4、延长售后服务时间，安排专业人员在周末值班，保证人工接通率应达到 90%，其余时间应记录用户的留言解决消费者的问题。
- 5、服务需要标准化：包括上门服务的时间具体到小时，以便消费者安排自己的时间。
- 6、处理好消费者问题后，建议建立用户档案及回访制度。
- 7、瓷砖和地板等对安装要求较高的建材门类，建议企业要对安装工人进行专业培训，考核才上岗。一个不规范的安装工人可能会令地板生产、运输、销售、管理过程中数百人的辛勤劳动化为乌有。

网易家居独家呈献