

艾媒报告|2019中国

消费者线上快递寄件专题研究报告

iiMedia Report | 2019 China Online Express Delivery
Industry Research Report

产业升级研究中心



本报告主要采用市场调查、行业深度访谈、桌面研究等方法，并使用艾媒咨询旗下各大数据计算系统和相关计算模型。

- 对部分相关的公开信息进行筛选，通过对行业专家、相关企业与网民进行深度访谈，了解相关行业主要情况，获得相应需要的数据。
- 对部分相关的公开信息进行筛选、对比，参照用户调研数据，最终通过桌面研究获得行业规模的数据。
 - 政府数据与信息
 - 行业公开信息
 - 企业年报、季报
 - 行业资深专家公开发表的观点
- 根据艾媒咨询商业情报数据库、北极星互联网产品分析系统、艾媒商情舆情数据监测系统和草莓派数据调查与计算系统（Strawberry Pie）的相关数据分析。
- 艾媒商情舆情数据监测系统，全球首个实时全网商情舆情数据监测与品牌声誉监控分析系统，包括负面预警、舆情监控和竞品情报、企业声誉、消费者口碑等，秒级进行全网扫描与数据计算。
- 面向全球针对各领域征集优秀案例企业进行中，[详情可咨询research@iimedia.cn](mailto:research@iimedia.cn)。

- **中国快递寄件市场保持强劲增长势头。**继2018年中国快递行业订单规模较2017年呈现大幅上涨后，2019年第一季度订单规模继续高速增长，达121.5亿件，同比增长22.5%。
- **传统寄件业务问题横生，数字化转型线上寄件市场爆发式增长。**传统寄快递业务存在价格不透明、时间不确定、操作无规范标准等问题，影响用户体验。目前各快递企业加快数字化转型，特别是菜鸟裹裹这类通过数字化方式连接优质快递生产力、确立服务新标准的线上寄件平台出现为快递寄件行业带来新的发展机遇。2018年线上快递寄件用户规模较2017年增长97.9%，2019年更有望突破1.6亿人。
- **线上快递寄件为用户节省时间和费用，价值释放同时推动快递员收入提升。**54.1%的受访网民认为线上寄件的形式为他们节省了超过10分钟的时间，同时有61.7%的受访网民认为节省了超过10%的费用。手机下单等线上寄件方式，为用户节省时间和费用，带来确定性、标准服务，为用户带来寄件服务效率和性价比的提升，有效提高用户体验，增加寄件业务量，从而也推动着快递员业务收入的提升。
- **线上快递寄件体验评测，菜鸟裹裹综合体验领先各平台，成高性价比快递业务首选。**通过对菜鸟裹裹、顺丰速运，以及京东快递、其他快递公司等的线上寄件体验测评，综合各维度中，菜鸟裹裹在取件速度、寄件价格、寄件保障等方面处于领先地位，综合寄件体验排名第一。



目录

1

2019中国快递寄件数字化发展概况

2

2019中国线上快递寄件体验评测

3

中国线上快递寄件市场未来发展趋势

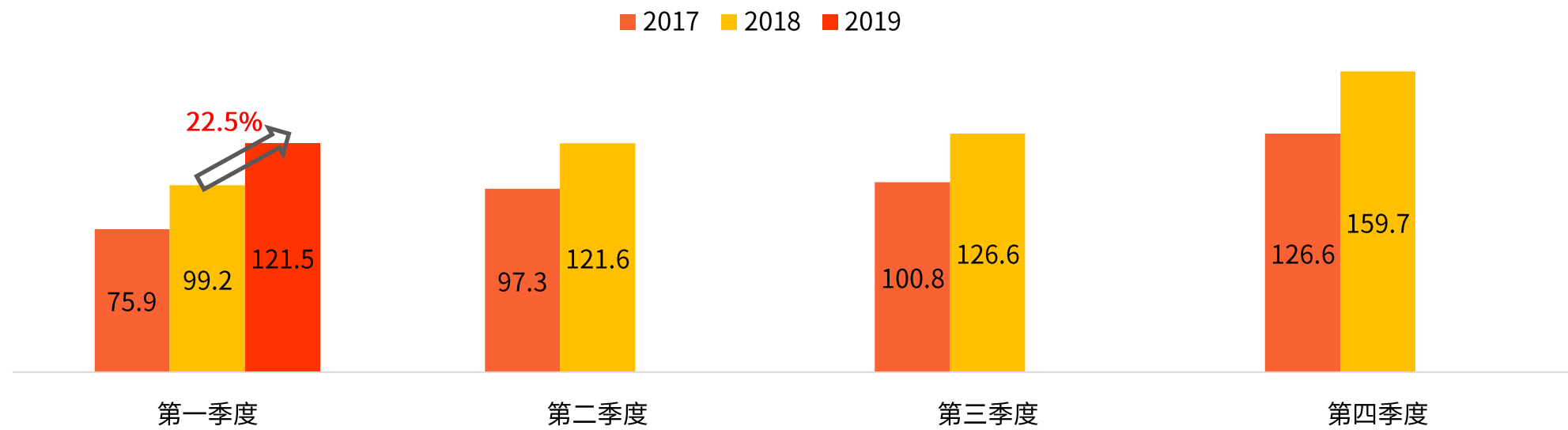
01

2019中国快递寄件数字化发展概况

中国寄件市场规模持续扩张

iiMedia Research（艾媒咨询）数据显示，2019年第一季度中国快递行业订单规模达121.5亿件，同比增长了22.5%。艾媒咨询分析师认为，随着物流体系完善、入局快递物流企业增多，以及中国电商业务发展成熟，中国快递行业呈现强劲增长势头，快递寄件市场处于快速扩展阶段。

2017Q1-2019Q1中国快递行业订单规模（单位/亿件）



数据来源：中国国家邮政局、艾媒咨询

快递业整体服务水平持续提升

2018年快递基础设施概况



2018年快递服务水平概况



转型升级步伐加快

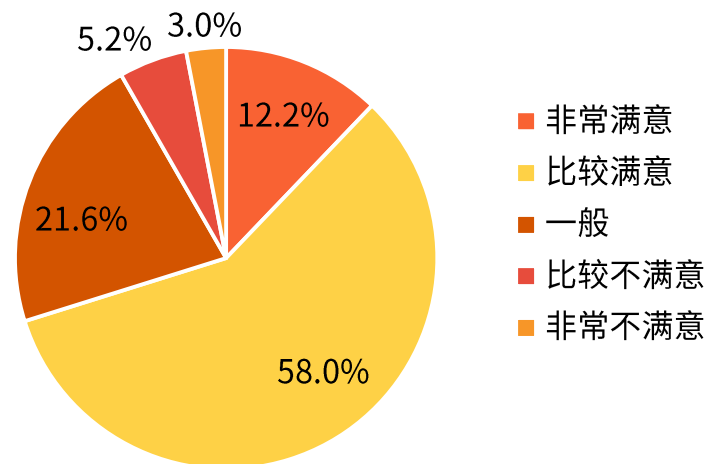
开拓即时配送、重货快运、航空冷链等多个业务领域，构建智慧供应链基础网络



末端配送形式多样

包括免费保管包裹的菜鸟驿站等“快递+便利店”、智能快递柜、合作共建末端门店、商务楼宇管家等多种共同配送模式不断涌现

2019年中国网民快递寄件服务体验满意情况调查



随着快递规模的进一步扩大，与快递行业相匹配的基础设施和服务水平也不断完善中。通过对基础设施的投入，服务水平的改革，快递行业的服务质量指数也迅速提升。iiMedia Research（艾媒咨询）数据显示，中国寄送快递业务整体满意度高，对寄件服务表示满意的受访网民占比超过七成。

样本来源：草莓派数据调查与计算系统（Strawberry Pie）

样本量：N=1472；调研时间：2019年6月

数据来源：中国国家邮政局、艾媒咨询

寄件业务的痛点仍然存在

在快递行业整体服务水平提升的背景下，快递寄件行业仍然存在一些无法忽视的问题，如价格不透明、上门时间不确定、操作规范无标准、服务体验差等。传统寄件模式由于运营条件、技术的局限使消费者寄件体验受到影响，也为新的寄件模式带来发展机遇。



价格不透明

- 线下寄件，缺乏管理。有些快递员凭个人喜好进行定价
- 传统线下快递缺乏确定价格体系



操作不规范

- 寄件在着装、计重、计价、支付、包装等流程无标准
- 客服、物流保障等存在欠缺



便捷体验差

- 线下寄件，门店分布零散，距离较远
- 上门取件，快递上门不及时，大部分只能电话预约

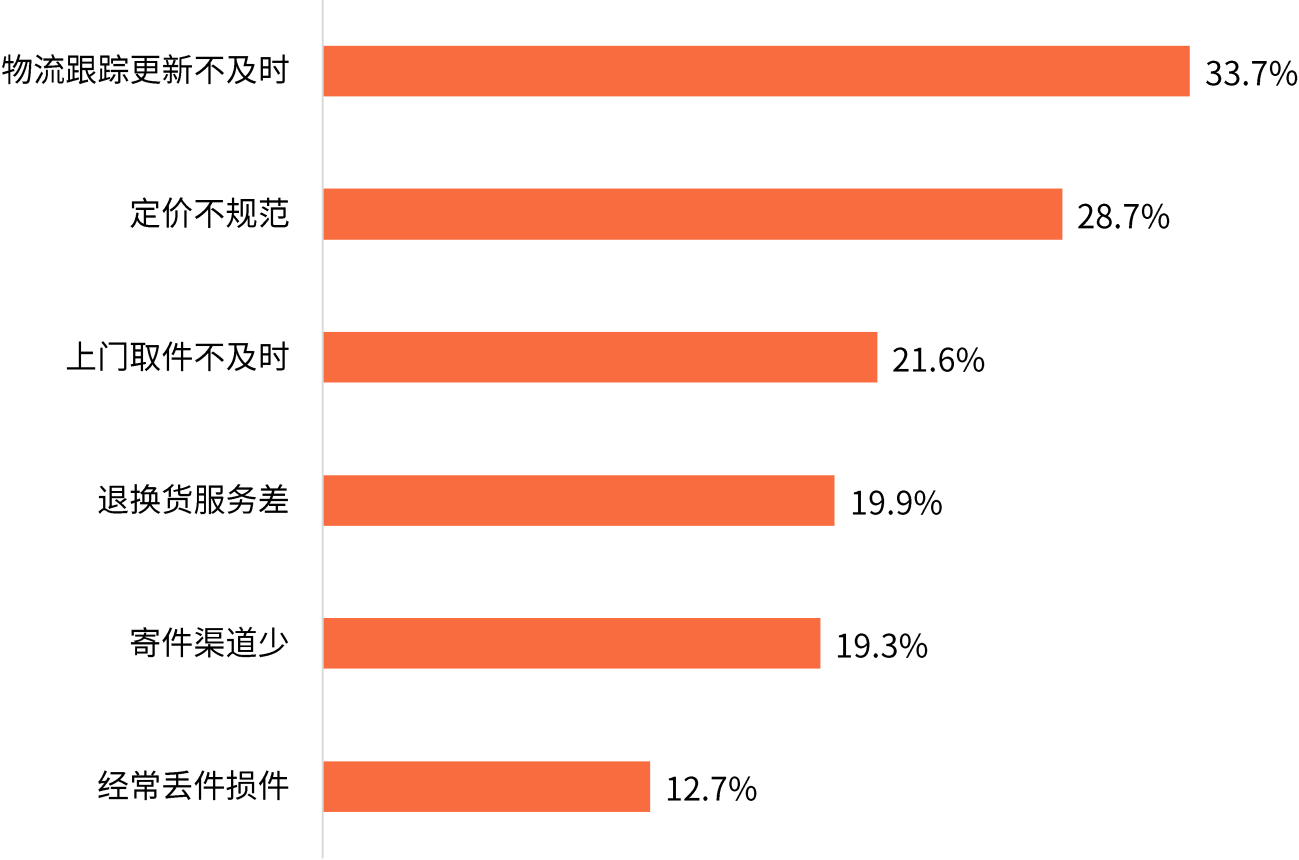


时效不定

- 上门取件时间不确定
- 送达时间无法保证
- 效率过低

传统寄件物流信息跟踪不方便、定价不规范、取件不及时成最大困扰

2019年中国网民快递寄件常遇问题调查



iiMedia Research（艾媒咨询）数据显示，33.7%的受访网民快递寄送遇到最频繁的困扰是无法同步的物流跟踪信息。寄件价格定价不规范（28.7%）和上门取件不及时（21.6%）也是网民寄件过程中遇到的主要问题。

样本来源：草莓派数据调查与计算系统（Strawberry Pie）

样本量：N=1472；调研时间：2019年6月

数据来源：iiMedia Research（艾媒咨询）

数字化为快递寄件行业带来新机遇

随着数字化升级，移动互联网+数字化的方式，为快递行业创造了新的价值，带来新的发展。以菜鸟裹裹为例，通过数字化技术协同优质快递力量，从寄件到送达端到端解决用户在寄件过程中遇到的问题，给用户带来更好的服务体验。



打电话、微信叫快递等传统方式



数字化



价格

✓ 寄件价格体系混乱



✓ 统一价格，下单时即可估价



保障

✓ 丢件与损坏



✓ 物流信息更新不及时

✓ 一键保价，自动赔付

✓ 物流信息及时同步，方便追踪，
透明可查



便捷

✓ 线下网点远



✓ 通过APP即可预约下单，上门取件

✓ 合理分配快递员，提高效率



时效

✓ 上门时间难确定

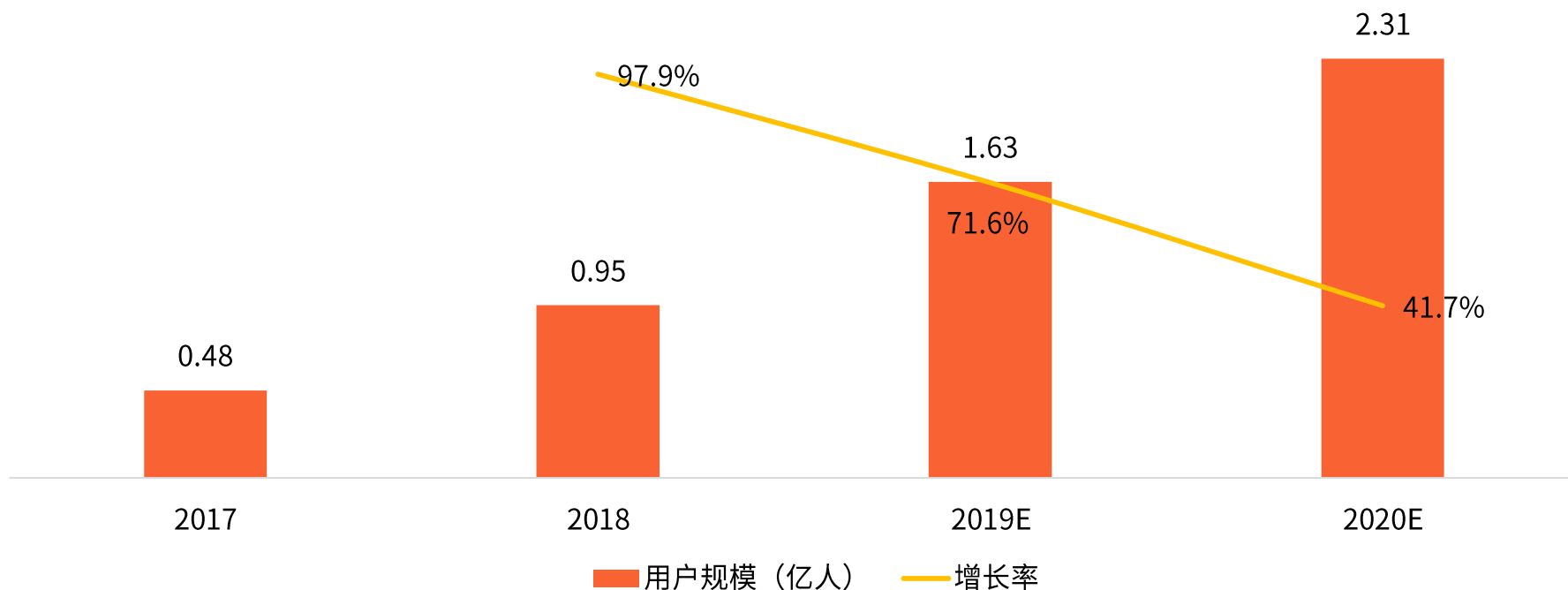


✓ 在承诺时间内上门，一般是1小
时到2小时之内

2019年中国线上快递寄件用户规模将超1.6亿

iiMedia Research（艾媒咨询）数据显示，2018年中国线上快递寄件用户规模迎来爆发式增长，达到0.95亿人。预计未来线上寄件用户规模仍然维持强劲增长势头，2019年将突破1.6亿人。艾媒咨询分析师认为，线上寄件的模式通过数字化运作流程，能有效解决传统快递寄件存在的问题，有效提高用户寄件体验，未来随着更多传统快递物流企业转型线上化发展，以及线上快递寄件平台的加速发展，线上寄件市场的潜力将得到进一步释放。

2016-2020中国线上快递寄件用户规模及预测



数据来源：艾媒北极星互联网产品分析系统 (bjx.iimedia.cn)

积极开拓线上寄件业务

菜鸟裹裹



树立服务标准，规范服务流程
建立快递公司联盟，价格统一化

快递联盟整合了众多行业资源，对行业规范进行划定与树立，实行统一化的价格和服务标准，有利于提升用户体验，为不同规模的公司提供了合理竞争、合作发展的平台，也促进其他寄件平台同样改善服务水平，促进行业整体的规范化发展。

快递物流企业



传统快递、物流服务网络
具备一定口碑和客户基础

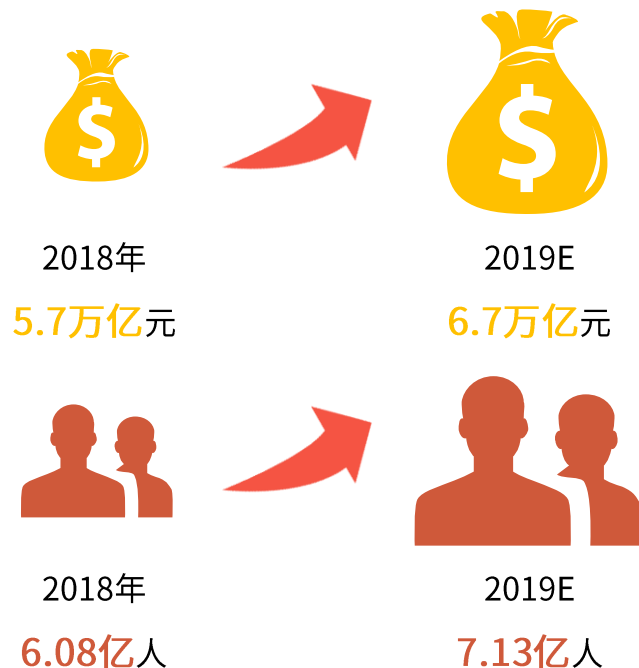
基于数字化快递网络的发展背景，传统快递公司和邮政倚靠自身线下资源的优势，积极拓展线上渠道。同时，一些倚靠互联网发展起来的快递平台，更是通过自建仓储、配送队伍的形式进一步抓住线上快递市场的新机遇。

线上寄件结合网购退换货业务存巨大市场空间

目前中国电商业务发展成熟，网购消费已广泛普及。但消费者在网购过程中产生的退换货需求，却常常因为耗费时间长、退货成本高昂等问题已没有得到有效解决。以菜鸟裹裹为典型代表的线上寄件模式则通过关联电商平台接入菜鸟裹裹寄件服务及自动垫付运费险等，有效解决用户痛点，开始激活网购退换货业务市场，并进一步推动寄件市场的扩大。

中国网购市场快速发展，衍生的退换货业务 存在巨大市场空间有待挖掘

移动购物市场规模



线上寄件模式有效解决网购消费者退换货痛点， 激活退换货业务市场

网购退换货痛点



耗时

- 退换货流程复杂
- 上门取件时间长
- 货款退回时间长



耗钱

- 退换货运费高昂

线上寄件优势

对接电商平台能一键退换货，且退回金额马上到账。此外匹配附件快递员，能快速上门取件

菜鸟裹裹在消费者从天猫和淘宝绝大部分店铺下单时自动垫付运费险

数据来源：iiMedia Research（艾媒咨询）

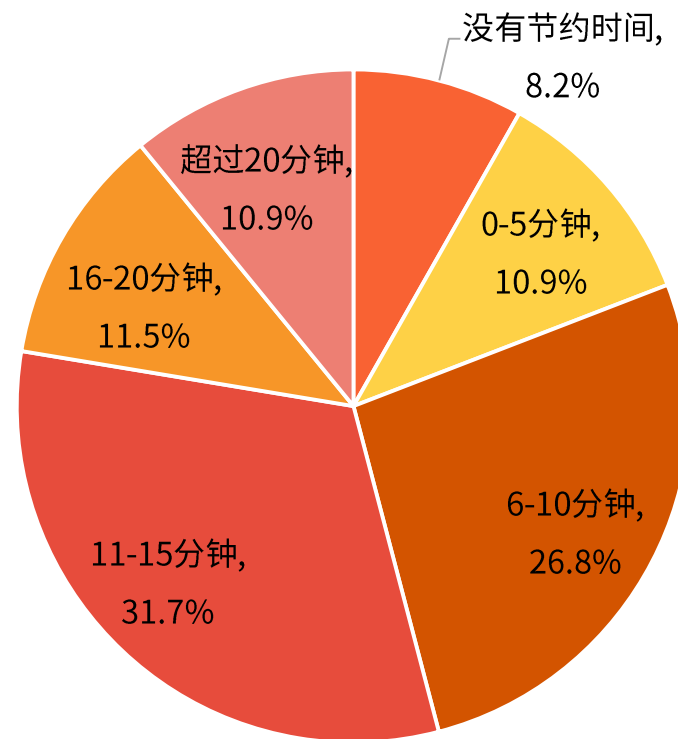
省时：线上寄件更节省网民寄件耗时间

iiMedia Research（艾媒咨询）数据显示，54.1%的受访网民认为线上形式为其快递寄送流程节省的时间超过10分钟，其中31.7%认为节省时间在11-15分钟之间。艾媒咨询分析师认为，线上寄件形式数字化管理整个寄件流程，在下单管理、快递员调配等方面效率提升，节省用户寄件时间成本。

2019年中国网民线上寄件时间节约感知调查

54.1%

受访网民认为线上寄件
为其节省时间超10分钟



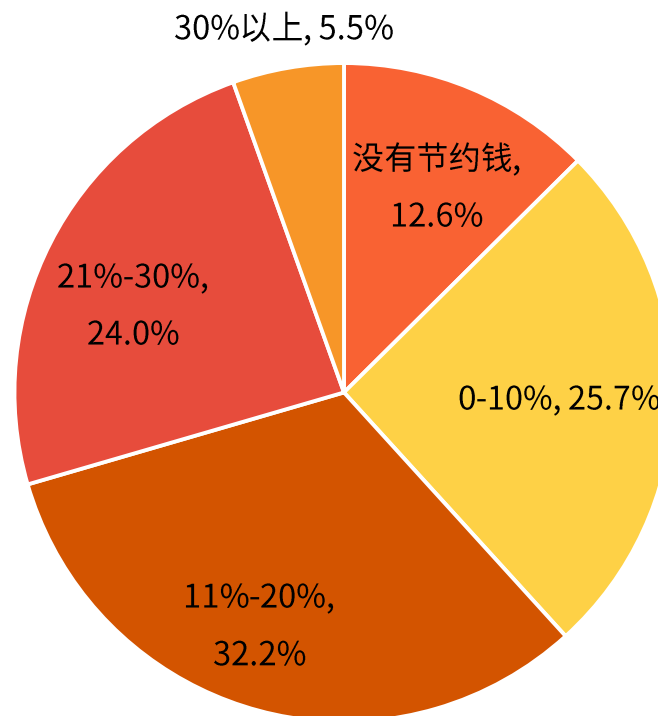
省钱：线上寄件为网民寄件节省更多费用

iiMedia Research（艾媒咨询）数据显示，61.7%的受访网民认为线上形式为其快递寄送服务节省了超过10%的费用，其中32.2%认为为其节省费用在11%-20%之间。艾媒咨询分析师认为，数字化管理流程能压缩快递企业运营成本，从而提供业务降价空间，也为消费者提高更高性价比的寄件服务。

2019年中国网民线上寄件费用节省感知调查

61.7%

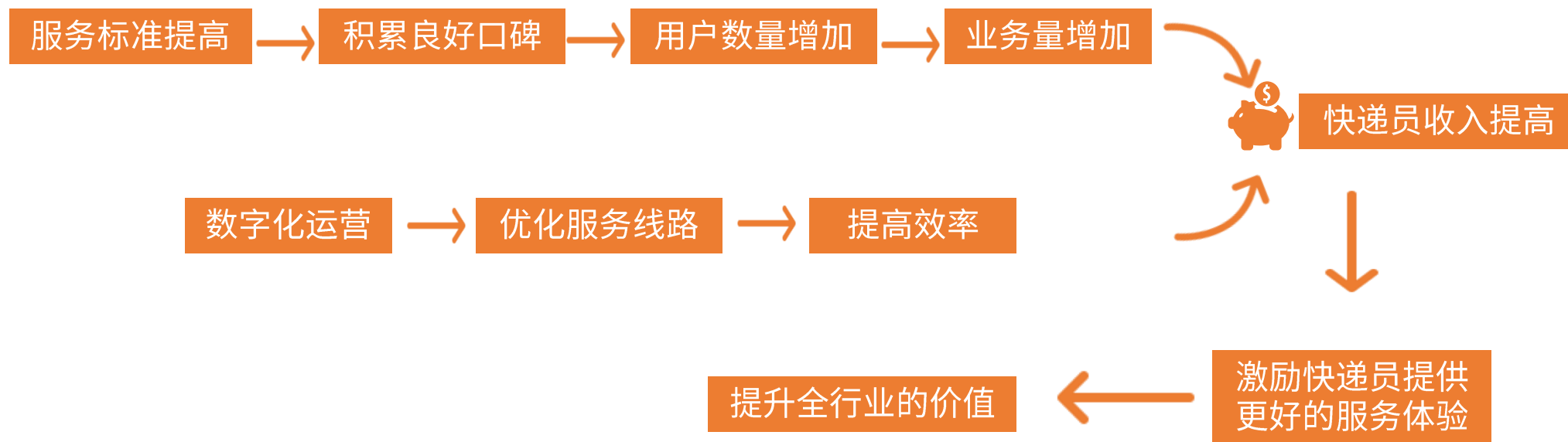
受访网民认为线上寄件
为其节省费用超10%



线上寄件形式提升快递员业务收入，创造行业价值

服务高质量除了依靠对标准化的服务流程的制定和监督外，还需要依靠每一个快递员。在寄件过程中，用户和平台的主要接触场景是上门取件服务，而快递员是此场景中的用户主要接触到的人员。快递员对于服务质量的保障起着不言而喻的重要作用。为了保障服务标准的贯彻落实，保证快递员充分发挥其价值，线上寄件平台致力于提高快递员的收入，鼓励快递员提高其业务水平，从而提升全行业的价值。

线上寄件模式推动快递员业务收入提升



02

2019中国线上快递寄件体验评测

测评背景

本次取线上寄件平台菜鸟裹裹、京东快递、顺丰速运进行实际寄件操作，来对其综合寄件体验进行测评。具体对比维度包括：渠道入口、交互体验与信息展示、上门揽收情况、价格、物流信息查询、保障情况和送达时间。



测评时间：2019年7月



寄件地址：广州市番禺区——北京市海淀区



寄出物品：各快递分别寄出文件、书刊（总重均低于1KG）



寄件方式：网上预约，上门取件



测评快递：



菜鸟裹裹



京东快递（特惠送）



顺丰速运（标快）



其他快递（使用微信小程序寄件）



渠道入口对比

菜鸟裹裹APP



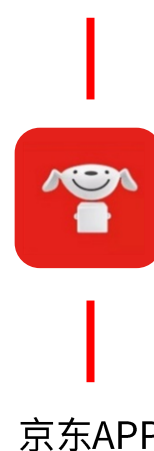
在渠道入口上，菜鸟裹裹不仅拥有独立APP，还拥有支付宝和淘宝两大高流量场景入口，渠道资源较为丰富。

顺丰速运APP



顺丰速运自身的独立入口为官网和APP，另有微信公众号与小程序和支付宝服务号，渠道入口较多。

京东快递小程序



京东快递主要入口为微信小程序，在京东APP中也设有渠道入口，拥有不同的场景入口。

官网



本次随机抽选的快递公司有官网、微信小程序和支付宝服务号，部分其他快递公司还拥有独立APP。

交互体验与信息展示——菜鸟裹裹



交互体验:

- ✓ 首页具有较多关联功能, 还显示了关联淘宝账号的购物推荐。
- ✓ 下单页非常简洁, 流畅易操作。

关键信息展示:

- ✓ 所有包裹信息都集中在首页展示, 方便查看。
- ✓ 估价会在下单之前展示, 点击“运费详情”可看到首重和续重价格; 下单后, 点进订单详情可看到预计上门时间。



交互体验与信息展示——顺丰速运

托寄物信息

文件/1Kg

付款方式

寄付现结

保价

无

增值服务

无

备注

带文件封,上门前...

预估总价 **¥25** 明细

请阅读《快件运单契约条款》

下单

上门取件时间

一小时内

预计送达时间

明天 12:00前送达

明天 18:00前送达

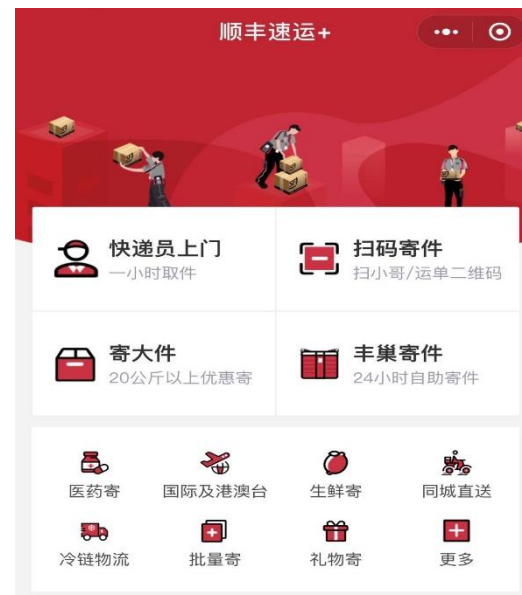
7月6日 23:59前送达

交互体验:

- ✓ 公众号简洁, 小程序和APP均功能齐全。
- ✓ 下单页较详细, 较为人性化。

关键信息展示:

- ✓ APP首页显示最近包裹状态。
- ✓ 估价和上门取件时间会在下单之前展示, 但无法看到首重和续重价格。



快递查询



交互体验与信息展示——京东快递



交互体验：

- ✓ 页面风格简洁大方，且展示了特色快递服务。
- ✓ 小程序流畅度一般，测评过程中出现过卡顿现象。

关键信息展示：

- ✓ 所有包裹信息都集中在“查快递”一栏中显示。
- ✓ 估价会在下单之前展示，但无法看到首重和续重价格。



交互体验与信息展示——其他快递（微信小程序）



交互体验：

- ✓ 页面布置较为简单。
- ✓ 下单页简洁，但缺乏一些功能选项，不能选择上门时间。

关键信息展示：

- ✓ 所有包裹信息都集中在“查快递”一栏中显示。
- ✓ 下单之前没有展示估价，无法查看首重和续重价格，无法查看预计上门时间。



上门揽收情况对比

		 菜鸟裹裹	 顺丰速运	 京东快递	 其他快递 (微信小程序)
上门速度	承诺时间	2小时内	1小时内	1小时内	2小时内
	实际用时	15分钟	50分钟	56分钟	84分钟
	评价	匹配最近快递员，上门最快	准时到达但上门较慢	准时到达但上门较慢	准时到达但速度较慢
业务操作	寄件流程	出示身份证 - 告知取件码 - APP内支付运费	确认订单信息 - 现场打单 - 包装 - 现场扫码支付 - 递交纸质单	告知身份证号 - 包装 - 打单 - 现场微信扫码支付 (耗时较久)	告知取件码 - 包装 - 告知价格 - 支付
	称重	人工估重不超1KG就不称重	人工估重不超1KG就不称重	人工估重不超1KG就不称重	人工估重不超1KG就不称重
	支付	在APP内用支付宝付款	多种支付方式均可	只能使用微信扫码支付	多种支付方式均可
	评价	取件码可保证快递员确认接单	未要求出示证件	告知身份证号码认证	取件码可保证快递员确认接单

寄件价格对比

		 菜鸟裹裹	 顺丰速运	 京东快递	 其他快递 (微信小程序)
价格	保费	声明价值*0.5%	500元以下1元，1000元以下2元，1000元以上收声明价值的0.5%	500元以下1元，1000元以下2元，1000元以上收声明价值的0.5%	声明价值*1%，最低收费5元
	首重	省内8元 省外12-22元	同城12元 省内13元 省外20-28元	同城11元 省内12元 省外 15-24元	省内7元 省外12-22元
	续重	省内2元 省外6-16元	同城、省内2元 省外14元	同城、省内2元 省外5-12元	省内2元 省外8-16元
	实操价格	书刊和文件均为12元	书刊和文件均为23元	书刊和文件均为17元	书刊和文件均为12元
	评价	价格优惠	较为昂贵	价格适中	保费较高，运费优惠

物流信息查询情况对比



菜鸟裹裹APP首页显示目前物流进度、预计送达时间，点开后可看到物流详情和快递员电话



APP、公众号、官网、小程序都可查询，较为方便



小程序内订单详情页显示地图、物流进度和快递员联系方式



其他快递
(微信小程序)
在小程序、官网可查询进度，但更新较慢



保障情况对比

		 菜鸟裹裹	 顺丰速运	 京东快递	 其他快递 (微信小程序)
保障情况	赔偿条款	保价金额以内按实际价值赔偿；购物场景下：退换货由菜鸟平台自动垫付运费险	按保价金额和实际损失比例赔偿，最高不超过声明价值	按保价金额和实际损失比例赔偿，最高不超过声明价值	按声明价值和损失比例赔偿，托寄物声明价值高于实际价值的，按实际价值赔偿
	客服	智能机器客服自助查询；全国客服热线	智能机客服自助查询；人工客服，回复较慢	在线人工客服，回复及时	小程序和支付宝渠道无客服，官网和公众号有机器客服
	评价	赔款合理，咨询方便，保障全面	赔款合理，有咨询渠道	赔款合理，咨询方便	赔款合理，但问题咨询渠道不够全面

送达时间对比

		 菜鸟裹裹	 顺丰快递	 京东快递	 其他快递 (微信小程序)
送达时间	揽件时间	7月1日 11:19	7月1日 11:38	7月1日 11:58	7月1日 12:25
	发货时间	7月1日 12:12	7月1日 18:48	7月1日 19:32	7月1日 22:26
	送达时间	7月3日 13:34	7月2日 15:06	7月3日 17:30	7月5日 17:14
	用时	49h (陆运)	21.5h (空运)	51h (陆运)	91h (陆运)
	评价	速度适中	速度最快	速度较慢	速度最慢

备注：书刊和文件同时到达

测评总结：菜鸟裹裹综合寄件体验领先各平台

	 菜鸟裹裹	 顺丰快递	 京东快递	 其他快递 (微信小程序)
渠道入口	★★★	★★★	★★	★★
交互体验与信息展示	★★	★★	★★	★
上门速度	★★★	★★	★★	★
业务规范	★★	★★	★★	★★
价格	★★★	★	★★★	★★★
物流信息查询	★★	★★	★★	★
保障情况	★★★	★★	★★	★★
送达时间	★★	★★★	★★	★
综合排名	👑 1	2	3	4
排名分析	通过数字化网络连接快递网点与快递员，本地化响应程度高，上门速度最快，寄件价格最低，送货速度也能满足绝大部分场景需求，是高性价比首选	高价高质，适合对寄送速度有较高要求的场景，对较高价格不敏感的用户来说使用较广	各项表现均较普通，目前仍在用户争取阶段，以补贴形式增长，今后发展有待观察，未来需要找准目标客户	价格实惠但交互体验感差、上门速度慢、运输时间长、物流信息更新慢，性价比不高。

菜鸟裹裹的优势分析



菜鸟裹裹标准

- 2小时上门，一些地区实现1小时上门
- 全国标准化价格体系，明码标价
- 可以通过支付宝、菜鸟裹裹APP或者手机淘宝APP下单

快递联盟 统一标准



寄快递，用菜鸟裹裹

价格统一，提供更实惠的价格
通过菜鸟裹裹平台，服务标准化

线上优势 整合资源



背后倚靠支付宝和阿里的电商平台，推出运费险垫付服务，消费者可一键体验“无感退货”

数字运营 智能管理



通过数字化网络，连接快递网点与快递员，进行日常运营、监控、管理

菜鸟裹裹通过菜鸟标准的确立，明确了自身的竞争优势，核心是服务的质量。其建立起的快递联盟，联合了各家快递公司资源，实行统一的优惠价格，提供标准化寄件服务，更好地满足了寄件用户的需求。菜鸟倚靠的阿里互联网资源，可支持其实现支付和退换货的便捷化，最大程度地改善了用户体验，保障了用户权益。菜鸟以数字化网络进行运营管理，本地化响应程度高，上门速度快，取件有保障，这也为寄件行业的标准化运营树立了榜样。

菜鸟裹裹为快递行业带来新的价值



行业竞争力

有服务标准

树立新标准，提供标准化服务，提高全行业的服务标准

有管理机制
有运营体系

通过全数字化网络，连接快递网点和快递员，形成一套标准化的作业流程体系，提高作业效率

行业价值

提升主要快递公司竞争力，为行业带来数以10亿计的巨大增量市场



惠及消费者

价格

提供更实惠的价格

服务

标准化服务提升用户的服务体验

时效

承诺上门时间，提高寄送效率，保证送达时效

便捷

一键下单，上门取件，寄件更方便

全数字化管理，便捷查询物流信息



优待快递员

收入

获得更高的收入，通过菜鸟裹裹接单，月入万元成为常态

就业

更多就业机会，更高待遇和行业成就感、社会认同



03

中国线上快递寄件市场未来发展趋势

中国线上快递寄件市场发展趋势分析

快递寄件数字化转型步伐加快 市场仍具巨大可挖掘空间

艾媒咨询分析师认为，传统快递寄件物流平台近年一直加强数字化转型布局，而随着如菜鸟裹裹等互联网平台入局，其高度数字化运营的模式推动寄件效率的提升，开始吸引更多消费者，也进一步改善用户寄件体验。快递寄件行业整体数字化发展，从服务质量和便捷程度上也更好吸引消费者使用，扩大市场业务量。另一方面，部分中小物流企业通过接入菜鸟等寄件平台，能够更好获取业务，实现发展，有利于行业规模的扩大。

用户体验成寄件市场关注焦点 行业需构建服务标准实现规范化发展

艾媒咨询分析师认为，目前快递寄件市场面对主要用户仍然为企业或小微商家，其相较于个人寄件而言使用更为高频，对于寄件效率和寄件安全保障更为看重，因此未来行业竞争将更加集中于用户体验的提升上。面对用户体验提升的需求，菜鸟裹裹等企业通过规范服务操作、利用数字化资源整合寄件服务流程，提升服务质量。优质服务平台的出现，能推动其他寄件方式同样改善服务水平，从而构建起行业服务标准。

中国线上快递寄件市场发展趋势分析

全流程服务整合提升寄件体验 服务保障实现再升级

艾媒咨询分析师认为，快递寄件平台通过数字化运作，需要将寄件全流程进行整合，使用户能够便捷完成预约上门、价格及送达时间预测、退换货保障等整个寄件流程的服务选取，提升用户寄件体验。此外，寄件平台对退换货保障接入服务全流程中，也能满足用户对寄件服务保障的需求。

推动全链路时效提升 进一步释放行业价值

目前线上快递寄件市场已不断提升快递员上门取件效率，为用户提供快捷的寄送体验，未来行业将往全链路提升寄送时效方向发展。艾媒咨询分析师认为，从取件、寄达等环节全方位提高寄件效率能有利于寄件业务规模的扩大，从而提高各平台营收及快递员收入，更好地释放行业价值。

线上寄件市场竞争聚焦综合能力比拼 互联网平台地位或继续提高

艾媒咨询分析师认为，对于个人消费者而言寄件不属于高频行为，寄件平台需要更多对接企业和小微商家并做到更好地适配需求用户。同时，平台提供消费者的业务选择，如可选线路、可选寄件类型等方面也需要更加多元化发展，因此综合能力也成为未来平台竞争焦点。互联网平台特别是电商平台在技术和对接商家资源上具备优势，未来有机会提高行业地位。

产业升级新视角的来源：艾媒产业升级研究中心是艾媒研究院（iiMedia Institute）的一部分，中心针对产业升级商业模式与投资决策两项最重要的问题进行深入研究，并围绕当前企业面对的复杂挑战提出了新思路。

先进的大数据监测手段，尖端的研究和深刻的洞察分析为我们的客户提供了他们所需的见解和决策资讯，令他们可以借助新经济时代的互联网思维重新审视当前的社会环境和产业结构，选择最有效的方式应对不断变化的环境。

需要了解有关iiMedia Research和更多研究，请访问<http://www.iimedia.com.cn/consult.jsp>

本报告是产业升级解决方案中心研究成果的一部分，后续本研究中心将继续在产业升级领域开展相关研究，敬请关注。

iiMedia Research(艾媒咨询)是全球知名的新经济产业第三方数据挖掘和分析机构，2007年诞生于广州，在广州、香港、北京、上海、硅谷设有运营和分析机构。艾媒咨询致力于输出有观点、有态度、有结论的研究报告，以权威第三方实力，通过艾媒大数据决策和智能分析系统，结合具有国际化视野的艾媒分析师观点，在产业数据监测、调查分析和趋势发展等方向的大数据咨询具有丰富经验。艾媒每年公开或定制发布新经济前沿报告超过2000份，覆盖了人工智能、新零售、电商、教育、视频、生物、医疗、音乐、出行、房产、营销、文娱、传媒、金融、环保与公共治理等领域，通过深入数据挖掘，通过数学建模，分析推理与科学算法结合，打造有数据、有理论支撑的大数据分析成果。艾媒咨询的数据报告、分析师观点平均每天被全球超过100家主流媒体，1500家(个)自媒体、行业KOL广泛引用，覆盖语言类型包括中、英、日、法、意、德、俄、阿等约二十种主流官方版本。

艾媒是广东省大数据骨干培育企业、广州市创新标杆企业、广州市首批人工智能入库企业、广州市“两高四新”企业。基于公司独立自主研发的“中国移动互联网大数据挖掘与分析系统(CMDAS)”（广东省科技计划重大专项），艾媒建立了互联网运营数据、企业舆情和商情、用户属性和行为偏好、零售数据挖掘、广告投放效果、商业模式等多维度的数据监测体系，累计成功帮助超过1000家机构、企业提供大数据咨询服务。2017年，艾媒研究院专家参与的《利用移动终端和新媒体联系科技工作者调查研究》项目荣获中国科协九大代表2016-2017年优秀调研项目称号；艾媒独立研发的“基于场景感知的新媒体内容推荐引擎”入选2017年广州市先进制造业创新发展项目。2019年，艾媒研究院《基于大数据的广州市IAB和NEM产业发展深度调研》项目被纳入广州市建设国家级科技思想库研究课题专项。

艾媒大数据监测与分析工具矩阵

POiiMedia (艾媒舆情)
艾媒商情舆情数据监测系统
(yq.iimedia.cn)

通过先进的文本分析挖掘技术，全面满足客户各类需求，危机预警追踪。

DataiiMedia (艾媒北极星)
移动应用运营监测
(bjx.iimedia.cn)

科学统计分析流量来源，透视用户活跃留存流失，提升推广效率降低成本。

SurveyiiMedia (草莓派)
用户感知与体验监测
(survey.iimedia.cn)

增加精准用户画像维度，了解用户主观消费意愿，获取用户客观服务评价。

SoicaliiMedia
微信微博媒体监测
(SocialiiMedia)

及时发现机器造假刷量，评估公众号的传播实力，识别受众兴趣与偏向。

RankingiiMedia (艾媒金榜)
权威消费品牌评价监测
(ranking.iimedia.cn)

独有的iiMedia大数据评价模型，结合多个维度实现品牌价值评价与排名；提供中立、客观的品牌信息及购物消费指南。

ADiimedia
移动广告效果监测
(www.adiimedia.com)

ATC独家防作弊算法，全流程用户行为跟踪，投放策略建议与优化。

法律声明

权利声明

本报告由iiMedia Research（艾媒咨询）制作，文件所涉的文字、图片、商标、表格、视频等均受中华人民共和国知识产权相关法律保护，经许可引用时请注明报告来源。

未经艾媒咨询许可，任何组织或个人均不得以任何形式擅自使用、复制、转载本报告或向第三方实施许可，否则，艾媒咨询将保留追究其一切法律责任之权利。艾媒咨询允许媒体和学术研究机构部分引用本报告数据和相关内容，但是必须标注出处。

免责声明

本报告所涉之统计数据，主要由行业访谈、用户调研、市场调查、桌面研究等样本数据，结合专业人员分析及艾媒咨询大数据系统监测、艾媒相关数据分析模型科学计算获得。由于调研样本及计算模型的影响与限制，统计数据仅反映调研样本及模型计算的基本情况，未必能够完全反映市场客观情况。鉴于上述情形，本报告仅作为市场参考资料，艾媒咨询不因本报告（包括但不限于统计数据、模型计算、观点等）承担法律责任。

阅读、使用本报告前，应先审慎阅读及充分理解上述法律声明之内容。阅读、使用本报告，即视为已同意上述法律声明；否则，请勿阅读或使用本报告。



扫描二维码查看更多行业报告

咨询

网址: <http://report.iimedia.cn/>

邮箱: report@iimedia.cn

人工智能•新零售•互联网

文化•教育•创意

生物•医疗•健康

新材料•新能源•高端装备

金融科技•电信•大数据

精
选
研
报



齐家网 (01739.HK)



拉卡拉 (300773.SZ)



瑞幸咖啡



字节跳动

更多公司研报

请查看: <http://www.iimedia.cn/c1000>

用数据说话 为决策导航



艾媒咨询
iiMedia Research

用数据说话!

全球领先的新经济产业
第三方数据挖掘与分析机构
