

**J.D. Power研究：豪华品牌服务满意度大幅提升，燃油车主流品牌受到新能源车冲击**

奥迪排名豪华品牌榜首；广汽本田排名主流品牌第一；一汽红旗、广汽传祺、吉利并列自主品牌第一

2023年9月28日，上海 — 全球领先的消费者洞察与市场研究机构J.D. Power | 君迪今日正式发布2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup>（CSI）。研究显示，2023年，行业整体售后服务满意度得分为759分，较上一年757分上升2分。其中豪华品牌的售后服务满意度得分为785分，较2022年大幅提升17分。国际主流品牌（754分）和自主品牌（751分）较2022年均下降2分。

J.D. Power中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup>（CSI）已经进入第23个年头。这项研究评测的是拥车期为13至48个月的燃油车车主对过去12个月内在品牌授权经销店的服务经历的满意度。汽车售后服务满意度得分采用1,000分制。

研究显示，预约、服务质量和价值是国际主流品牌和自主品牌受到冲击最大的前三项因子。国际主流品牌（746分，756分和752分），较2022年分别下降了6分、4分和4分；自主品牌（746分，753分和749分），较2022年分别下降了3分、3分和5分。

J.D. Power中国区汽车数字化零售咨询事业部总经理谢娟表示：“通过对比新能源车服务满意度与传统燃油车服务满意度的表现，我们发现随着新能源汽车在数字化预约、服务套餐、积分、权益方向上的不断创新与运营，提升了传统燃油车用户对服务的期待，满意度提升正在受到更大的挑战。”

以下是该研究的核心发现：

- **提升售后服务价值的三大抓手：数字化渠道、套餐和首购用户。**
  1. **数字化渠道：**2023年，传统燃油车品牌APP的安装率为46.7%（较上一年提升8.9个百分点），每日活跃用户占比率为8.7%（较上一年提升1.5个百分点），服务预约率仅为8.4%（较上一年上升0.7个百分点），与新能源车品牌APP的每日活跃用户占比32.4%和服务预约率11.1%相比有明显差距。CSI研究结果显示，APP活跃度可以带来更高的价值（每日活跃用户接受额外服务内容推荐的占比达到57.5%）。因此，J.D. Power认为传统燃油车品牌应该进一步强加对APP的运营。
  2. **服务套餐：**服务套餐可以更好地提升客户体验，使用服务套餐结算的客户满意度为782分，未使用服务套餐结算的客户满意度为759分。然而，目前燃油车服务套餐渗透率仅为10.1%，较上一年降低1.2个百分点，且较新能源服务套餐22.4%的渗透率，两者相差高达12.3个百分点。
  3. **首购用户：**首购用户更希望得到服务推荐，被服务推荐的人群即使最后没有接受，其满意度比未获得推荐的消费者要高2分，而接受后的满意度更会从752分提升至770分，上升18分。
- **注意客户流失的三大信号：**去非授权店做过常规保养、一般维修或事故车维修的用户更容易流失。其流失率为26.5%，是自然流失率的2.3倍，且流失的均是高价值用户（该人群年均花费比行业整体花费高出1.9倍）。

## 2023中国售后服务满意度排名<sup>①</sup>

奥迪以 798 分位居豪华品牌售后服务满意度榜首，路虎以 786 分位列豪华品牌第二，凯迪拉克（785 分）和梅赛德斯-奔驰（785 分）并列豪华品牌第三。

广汽本田以 778 分蝉联主流品牌第一。

一汽红旗、广汽传祺、吉利以 771 分并列中国自主品牌第一及主流品牌第二。

J.D. Power中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup>（CSI）通过考察包括服务团队（19%）、服务设施（18%）、接待与诊断（18%）、服务价值（16%）、服务质量（16%）和预约（12%）在内的六大因子来传递全面的用户体验分析，以及对客户满意度的评价。<sup>②</sup>

2023年研究是基于2018年12月至2022年5月期间购买新车的45个品牌的37,889名车主的反馈。数据采集工作于2023年1月至6月间在81个中国主要城市进行。

了解 J.D. Power 2023 中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup>（CSI）详细内容及购买完整版数据，请联系：  
[china.marketing@jdpa.com](mailto:china.marketing@jdpa.com)

### 关于 J.D. Power|君迪

J.D. Power|君迪是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，在北美、南美、亚太和欧洲地区设有多个办公室。更多信息，请访问 [china.jdpower.com](http://china.jdpower.com)，或关注 J.D. Power 中国[官方微信](#)和[官方微博](#)。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 [www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info](http://www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info)。

媒体联系：王梦梦 +86 21 8026 5719/ [mengmeng.wang@jdpa.com](mailto:mengmeng.wang@jdpa.com)

###

注：后附四张图表

---

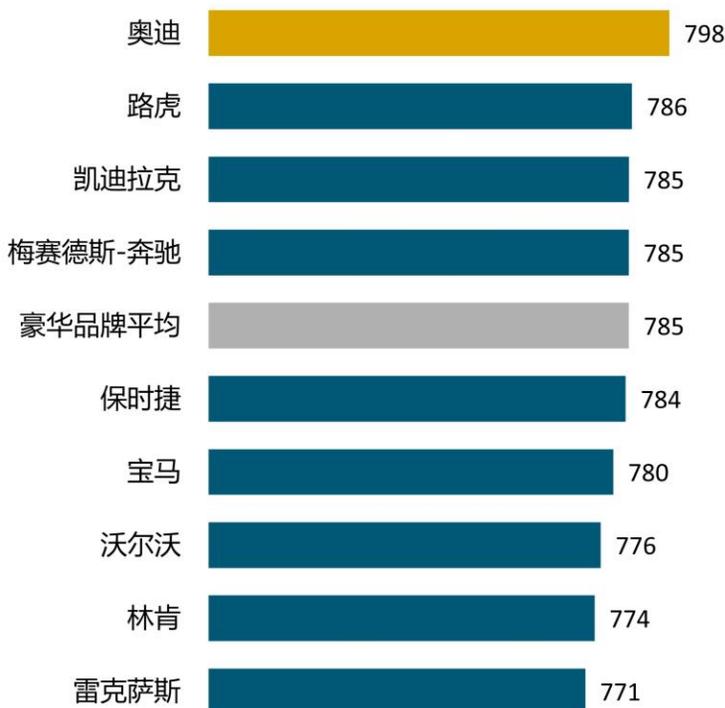
<sup>①</sup> 奖项按品牌英文首字母排序

<sup>②</sup> 权重以取整形式呈现，实际计算以小数位为准。

# J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

## 豪华品牌排名

满意度指数 (1000分制)



注：得分相同的品牌按照英文名字字母排序

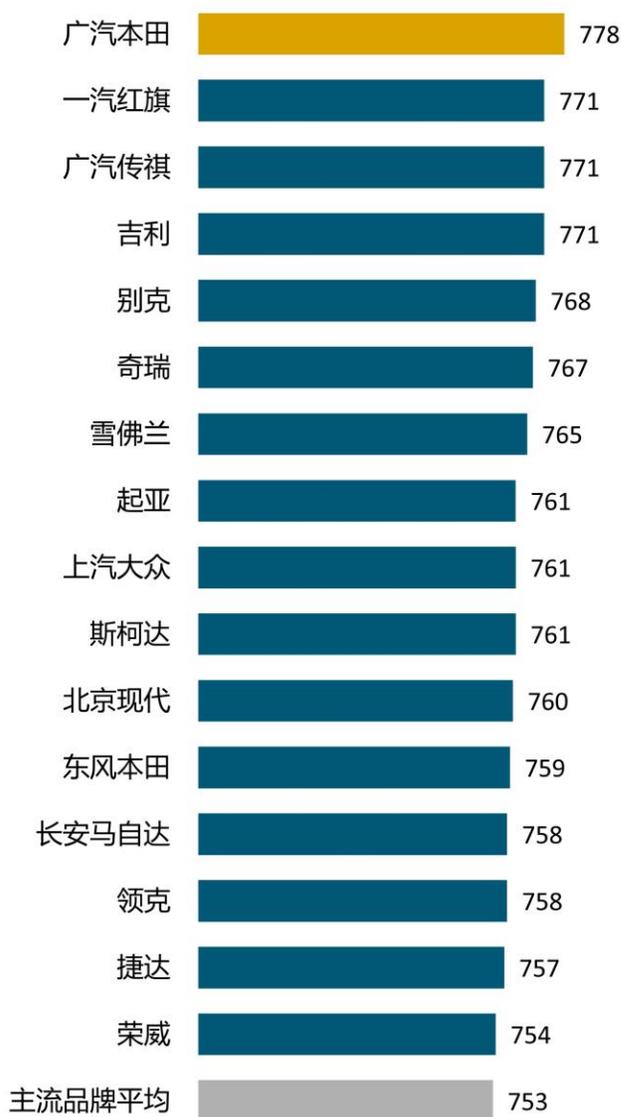
资料来源：J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

# J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

## 主流品牌排名 (1/2)

满意度指数 (1000分制)



注：得分相同的品牌按照英文名字母排序

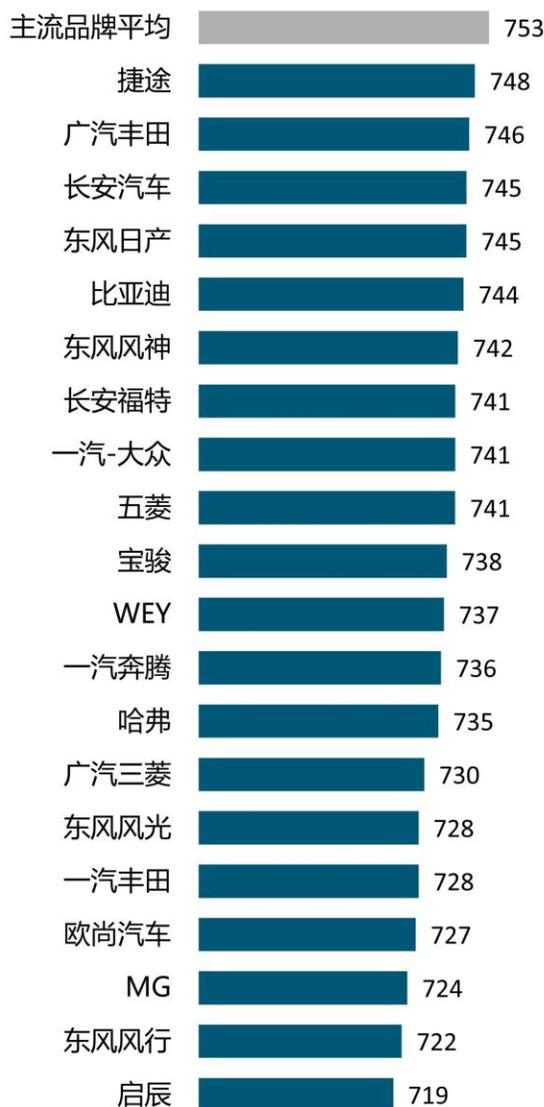
资料来源：J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

# J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

## 主流品牌排名 (2/2)

满意度指数 (1000分制)



注：得分相同的品牌按照英文名字母排序

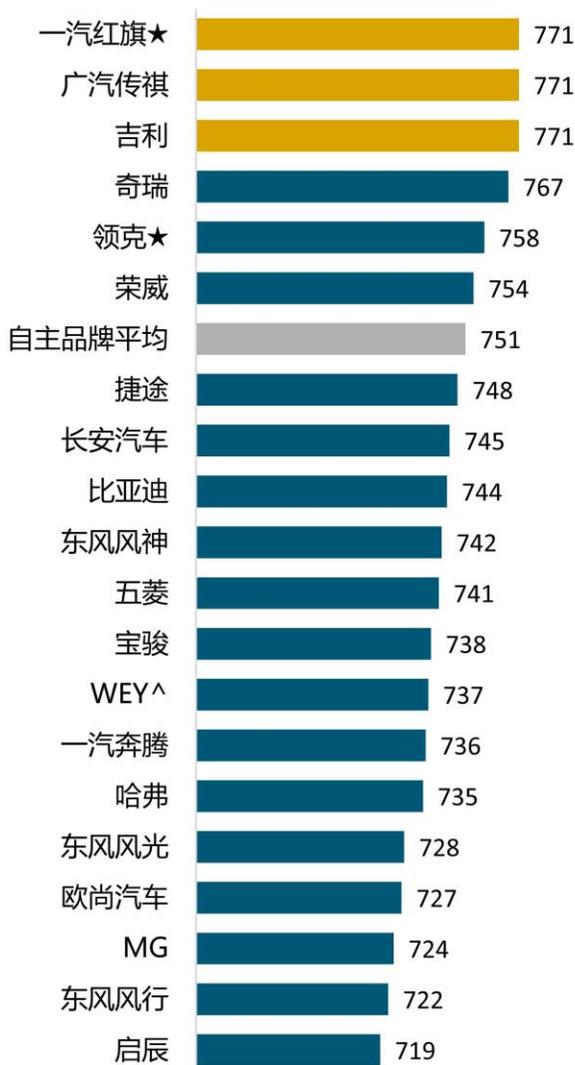
资料来源：J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

# J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

## 自主品牌<sup>1</sup>排名

满意度指数 (1000分制)



注：得分相同的品牌按照英文名字字母排序

<sup>1</sup> 为鼓励自主品牌向上的态势，从2021年开始进一步单独列出自主品牌的排名表现。

★为自主高端品牌，即50%以上的销量来自自主高端车型的品牌；自主高端车型为厂商建议零售价均价中值超过15万元人民币的车型。

资料来源：J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于2023中国售后服务满意度研究<sup>SM</sup> (CSI)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。