

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SM（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SM（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商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 service 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^①

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SM（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。^②

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SM（CSI）详细内容及购买完整版数据，请联系：
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，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。

媒体联系：王梦梦 +86 21 8026 5719/ mengmeng.wang@jdpa.com

###

注：后附四张图表

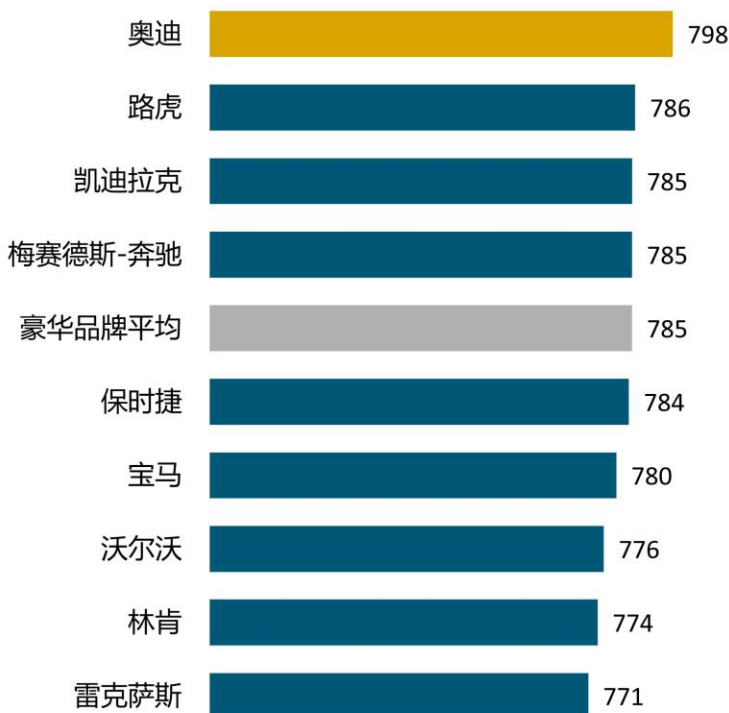
^① 奖项按品牌英文首字母排序

^② 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SM (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

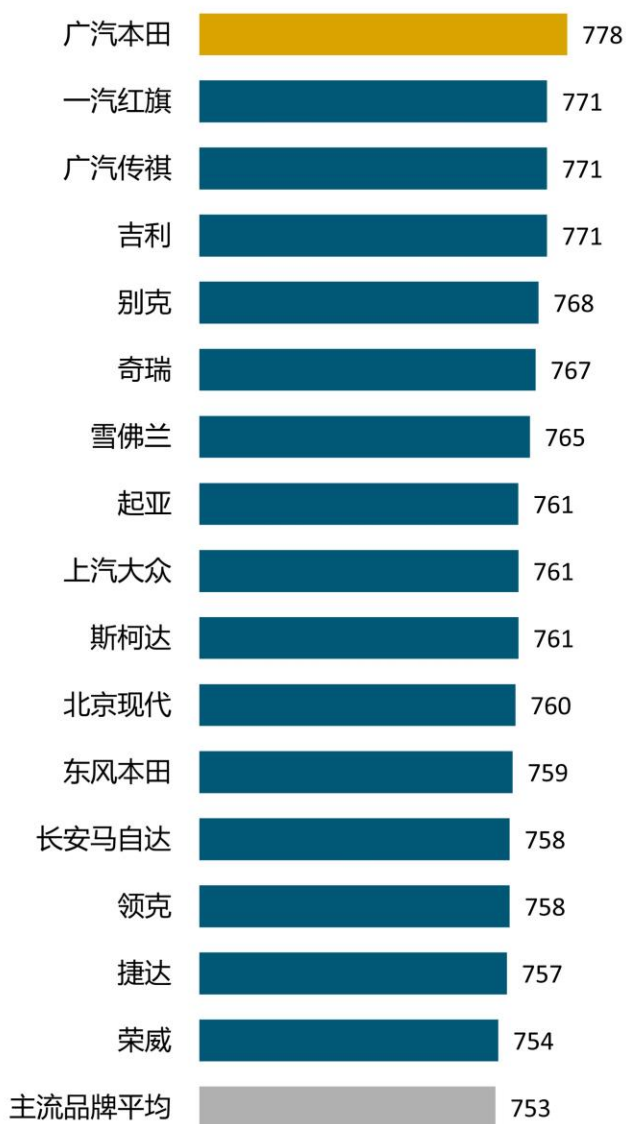
资料来源：J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究SM (CSI)

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SM (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SM (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

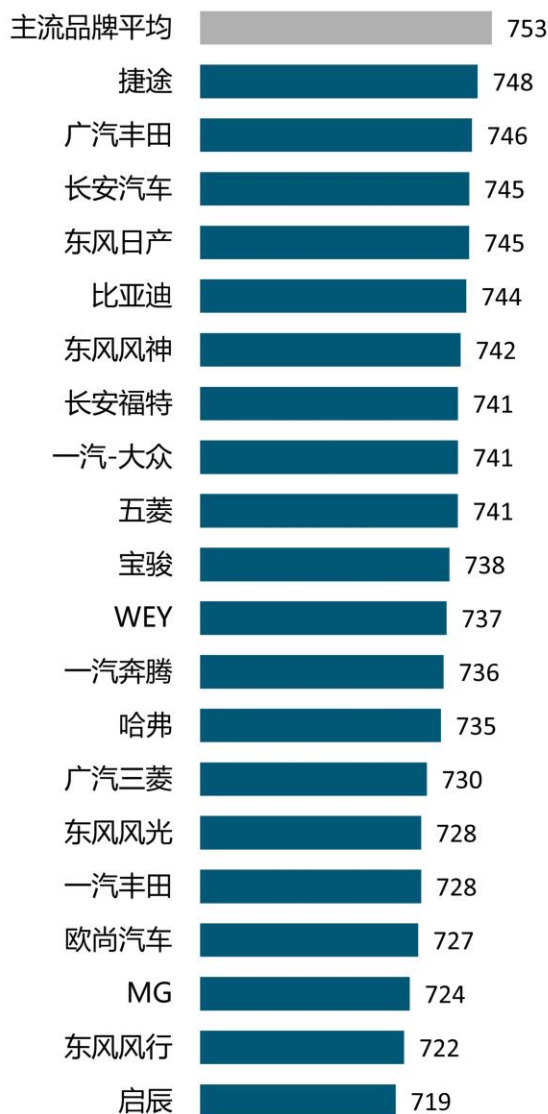
资料来源：J.D. Power 2023 中国售后服务满意度研究SM (CSI)

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SM (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SM (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

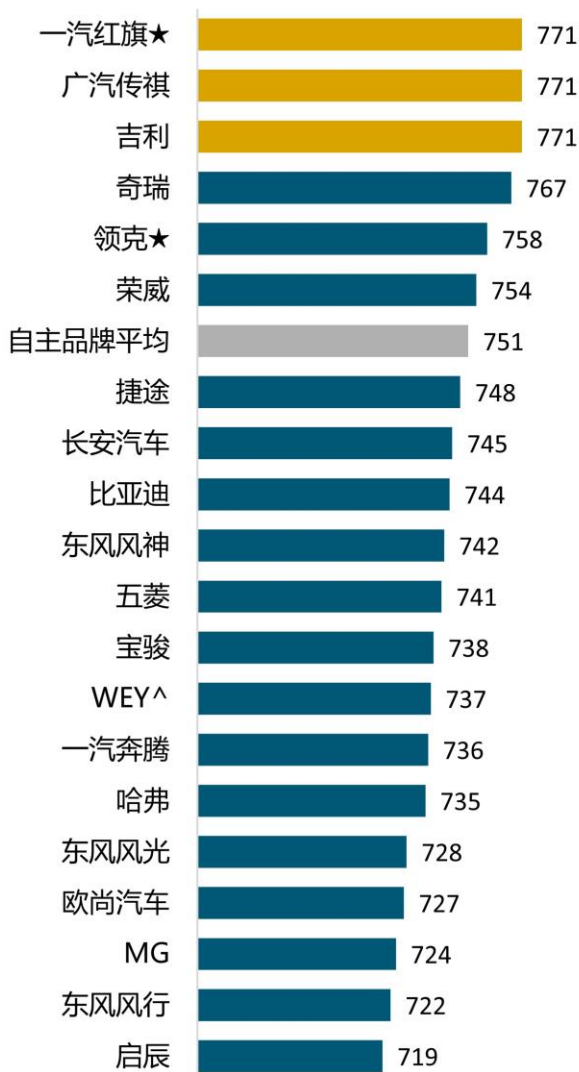
资料来源：J.D. Power 2023中国售后服务满意度研究SM (CSI)

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SM (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SM (CSI)

自主品牌¹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

¹ 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SM (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SM (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。