

J.D. Power 研究：盈利经销商比例增加，平均利润增幅达 20%广汽本田荣获经销商满意度第一

2021 年 4 月 22 日，上海 — 全球领先的消费者洞察和数据及分析机构 **J.D. Power(君迪)** 今日正式发布 2021 中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)，研究显示，2020 财年，经销商新车销售和售后业务连续第四年下滑，但由于厂商在疫情期间积极提供各项支持，经销商平均利润涨幅达 20%，盈利经销商比例也较去年略有上升。

今年是 J.D. Power 连续第 13 年在中国发布汽车经销商满意度研究，这项研究从汽车行业以及分销网络的角度系统地衡量了经销商对汽车制造商的看法和态度，同时分析了厂商和经销商密切关注的各类问题。该研究的所有信息全都来自于受访经销商的高层管理人员。

研究显示，2020 财年，受新冠肺炎疫情影响，经销商平均收入缩水 12%，从 2019 财年的 1.75 亿元降至 1.54 亿元，延续了自 2017 财年以来的下滑趋势。但由于厂商及时调整商务政策，制定了更为合理的销售目标并增加新车销售返点，经销商平均利润不降反升，从 2019 财年的 228 万元上升至 274 万元（+20%）。与上年相比，盈利或盈亏平衡的经销商比例增加了 6 个百分点。

研究也发现，2020 财年，经销商月进厂服务台次和基盘客户数均延续下滑趋势，比 2019 财年分别下降 9% 和 16%，主流车品牌经销商的下降幅度更明显，分别为 28% 和 19%。

J.D. Power 中国区数字化零售咨询事业部总经理谢娟表示：“汽车品牌制造商对商务政策的及时调整和增加新车销售返点等举措，保证了经销商在疫情期间盈利能力的提高，这是双方合力共赢的结果。但由于经销商收入依然处于下行通道，在新车销售增长有限的大势之下，厂商仍应重点关注经销商售后业务的可持续盈利能力，通过打造数字化工具和提升人员能力为经销商业务流程赋能，达到促留存、增回厂的功效。”

以下是该研究的其他发现：

- **经销商对厂商满意度提高：**2021 年，经销商对汽车厂商的满意度为 831 分，比 2020 年高出 14 分，与满意度相关的八个衡量指标均有提高，其中经销商对厂商提供支持的满意度提升最高（+18 分）。
- **除韩系品牌经销商以外，其他品牌经销商满意度均有提高：**2021 年，日系品牌经销商对厂商满意度最高（860 分），其次是欧系、自主、美系和韩系品牌。其中，韩系是唯一经销商满意度降低的国别品牌（778 分），低于平均水平 53 分。
- **经销商迫切需要新媒体营销指导：**2020 财年，视频营销的明显效果使经销商对新媒体营销的需求更为迫切，厂商提供和未提供新媒体营销指导造成的经销商满意度差异从 2020 年的 79 分增加到 2021 年的 95 分。

2021 中国汽车经销商满意度研究排名

广汽本田以 881 分获得 2021 年中国汽车经销商满意度研究（DAS）第一，雷克萨斯（878 分）排名第二，东风日产（873 分）排名第三。

J.D. Power 中国汽车经销商满意度研究（DAS）评测了汽车经销商对品牌制造商的满意度，是衡量厂商和经销商关系健康度的有效工具和厂商进行经销商评估和商务政策调整的参考依据。研究基于八个衡量指标构成经销商对厂商的总体评价，这八个衡量指标为：厂商提供支持（30%）、培训（12%）、销售团队

（12%）、售后团队（11%）、营销和销售活动（11%）、零部件供应（10%）、产品（7%）和车辆订购与交付（6%）。经销商满意度得分采用 1,000 分制。今年的研究共调查了 85 个城市的 2,792 家经销商，覆盖 46 个品牌，数据收集工作于 2020 年 12 月至 2021 年 3 月进行。

了解 J.D. Power 2021 中国汽车经销商满意度（DAS）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： 庄清湄 +86 21 8026 5719/ shana.zhuang@jdpa.com

###

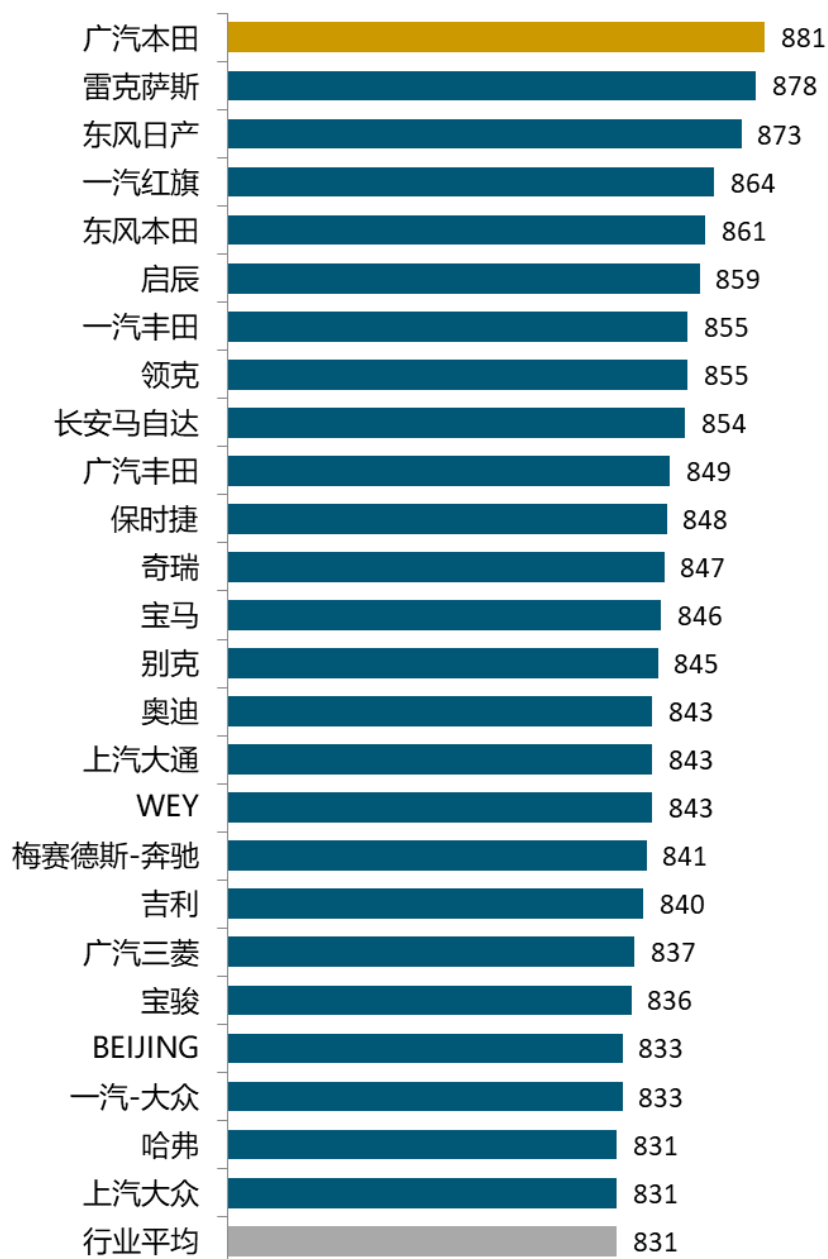
注：后附一张图表

J.D. Power

2021中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)

2021年总体满意度指数

满意度得分 (1,000分制)



资料来源: J.D. Power 2021中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)

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2021中国汽车经销商满意度研究SM (DAS)。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。