

J.D. Power研究：汽车厂商需进一步实现数字化服务水平从“有”到“优”

奥迪排名豪华车品牌榜首；东风悦达起亚与广汽本田并列主流车品牌第一；吉利排名自主品牌第一

2021年9月29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**2021中国售后服务满意度研究SM（CSI）**，研究显示，虽然越来越多的中国车主采用数字化方式预约售后维修和保养，但其预约体验并不尽如人意；汽车厂商和经销商还需进一步提高数字化服务水平以及相关的配套服务能力。

J.D. Power中国售后服务满意度研究（CSI）已经进入第21个年头。这项研究评测的是拥车期为13至48个月的车主对过去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。2021年中国汽车行业整体售后服务满意度为759分，比2020年进步12分。

研究显示，通过数字化手段预约最近一次售后服务的车主比例逐年上升，从2018年的14%增加到今年的27%，采用电话预约方式的消费者逐步减少，从2018年的59%下降到39%。2021年，受访消费者使用较多的数字化预约方式有微信公众号预约、网站预约、厂商官方车辆APP预约和车机系统预约。

研究也发现，用户的数字化预约体验并不尽如人意，以预约后能否及时收到确认通知为例，62%的电话预约用户表示立即可收到确认通知，而仅有42%和37%的微信公众号预约用户和厂商APP预约用户能立即收到确认通知。此外，能约到自己想要的服务时间的电话预约用户比例高达96%，而在通过微信公众号和厂商APP预约的用户中，这一比例分别为92%和89%。

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：“当前汽车厂商和经销商大多已经清楚意识到数字化手段对提升用户体验与满意度的重要性，也纷纷加强了数字化服务工具的部署，实现了从无到有的重要一步。接下来，汽车厂商和经销商面临着更为艰巨的任务，即实现数字化服务水平从有到优和从优到精的跨越。仅有数字化工具还不够，厂商和经销商还需要提高数字化工具背后的服务响应速度和服务效率等，这些都是支撑数字化工具发挥效用和提升用户满意度的必要条件。”

以下是该研究的其他发现：

- **拥车期越长，满意度越低：**拥车一至二年车主的满意度为771分，拥车二至三年车主的满意度略低，为755分，而拥车三至四年的车主满意度则降至727分。
- **自主品牌售后服务满意度持续进步，服务设施的满意度进步尤为显著：**2021年，自主品牌售后服务满意度进步15分，从2020年的739分上升到今年的754分。各项满意度因子中，自主品牌服务设施方面的满意度相比去年进步最大，提高18分，自主品牌服务设施满意度的改进主要得益于高科技服务设施的完善。
- **女性用户更反感推销，专业的服务诊断建议有助于提高其满意度：**如果服务中的收费项目没有事先沟通，女性车主的满意度比男性要低15分。此外，女性用户更加乐于在维修/保养过程中获得完整且专业的诊断建议，如果维修服务人员能关照到此类需求，将显著提升女性用户满意度。

2021中国售后服务满意度排名

奥迪以778分位居豪华车品牌售后服务满意度榜首，路虎以776分排名第二，梅赛德斯-奔驰（775分）排名第三。

东风悦达起亚和广汽本田以 775 分并列主流车品牌第一。

吉利（770 分）排名中国自主品牌第一，同时首次跻身主流车品牌前三。广汽传祺（768 分）和 MG（761 分）分别位居自主品牌第二和第三。

J.D. Power 中国售后服务满意度研究（CSI）通过考察包括服务预约（权重22%）、接待与诊断（17%）、服务设施（14%）、服务价值（14%）、服务质量（15%）和服务团队（18%）在内的六大因子来传递全面的用户服务体验分析，以及对客户满意度的评价。

2021年研究是基于2016年12月至2020年5月期间购买新车的40个品牌的37,327名车主的反馈。数据采集工作于2021年1月至2021年6月间在70个中国主要城市进行。

了解 J.D. Power 2021 中国汽车售后服务满意度研究（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：庄清湄 +86 21 8026 5719/ shana.zhuang@jdpa.com

###

注：后附三张图表

J.D. Power 2021中国售后服务满意度研究SM (CSI)

豪华车品牌排名 行业平均及以上水平 (基于1000分制)



资料来源: J.D. Power 2021中国售后服务满意度研究SM (CSI)

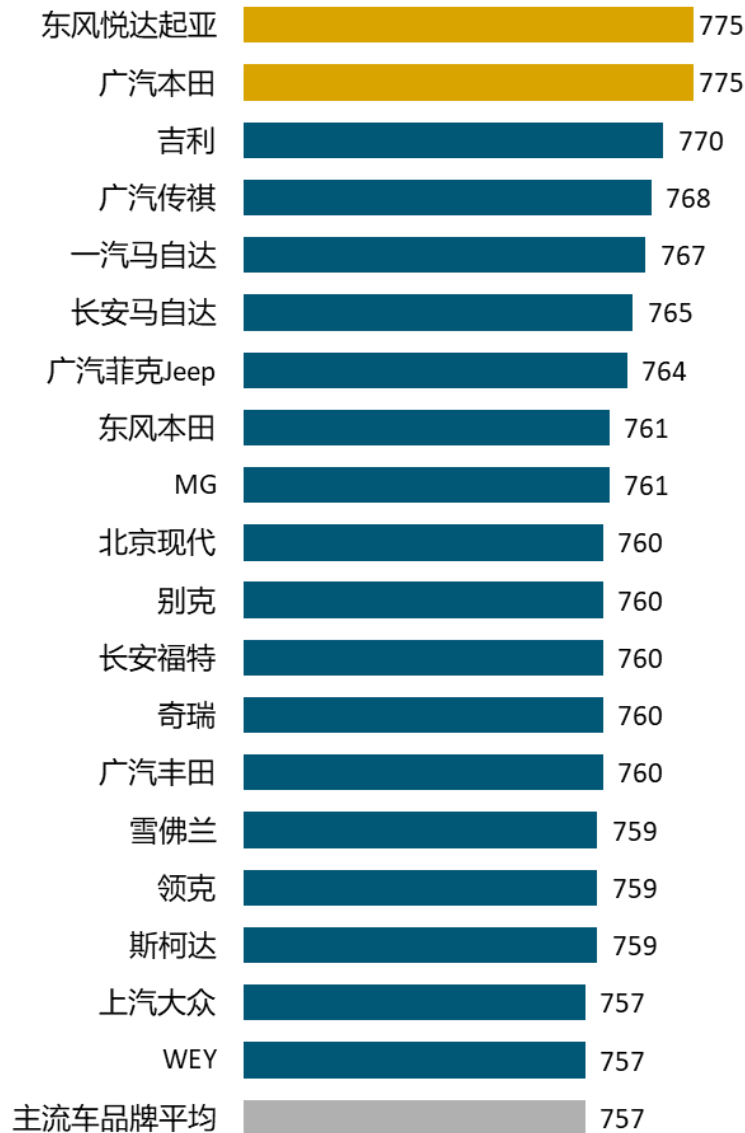
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明,以标明J.D. Power 是发布者,并标明资料来源于2021中国售后服务满意度研究SM (CSI)。排名是基于数值得分,并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意,任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国售后服务满意度研究SM (CSI)

主流车品牌排名

行业平均及以上水平

(基于1000分制)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列。

资料来源：J.D. Power 2021中国售后服务满意度研究SM (CSI)

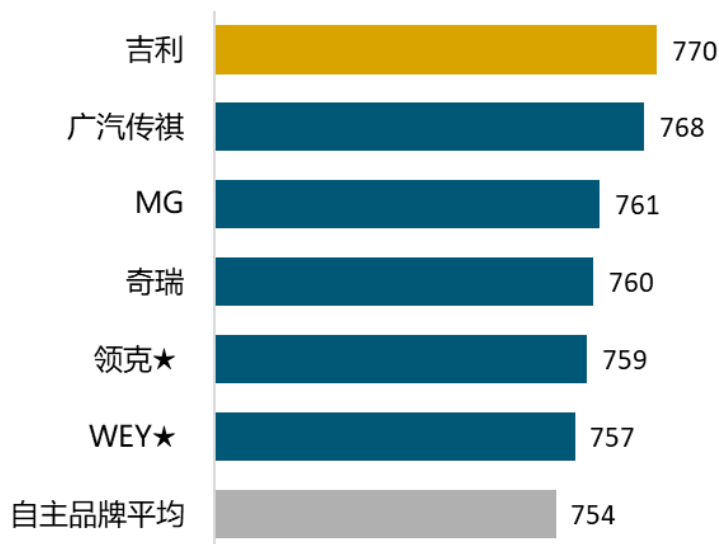
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2021中国售后服务满意度研究SM (CSI)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国售后服务满意度研究SM (CSI)

自主品牌排名

行业平均及以上水平

(基于1000分制)



注：★为自主高端品牌，即50%以上销量由旗下高端车型贡献的自主品牌；自主高端车型为厂商建议零售均价超过15万人民币的车型。

得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列。

资料来源：J.D. Power 2021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2021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。