

J.D. Power研究：主流车与豪华车售后服务满意度差距进一步缩小

奥迪排名豪华车品牌榜首；广汽本田排名主流车品牌第一；广汽传祺排名自主品牌第一

2022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**2022中国售后服务满意度研究SM (CSI)**。研究显示，2022年，主流车品牌售后服务满意度得分为755分，豪华车品牌为768分，两者差距进一步缩小至13分。

J.D. Power中国售后服务满意度研究 (CSI) 已经进入第22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，2022年中国汽车行业整体售后服务满意度为757分，较2021年下降2分。其中，主流车与豪华车之间的售后服务满意度差距持续缩小，2020年和2021年两者差距分别为18分和14分，今年两者差距进一步缩小至13分。在各项研究因子中，服务团队成为今年权重最高的因子，反映出消费者对于售后环节中人员服务的软实力更为关注。

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：“随着智能化和数字浪潮的兴起，车企与消费者之间的连接从过去的购车与售后向全生命周期延伸，未来客户体验将从单点化的服务体验向场景化的连续体验进一步升级。不断增加的体验触点与不断延长的体验路径对企业的体验设计能力与服务执行能力都提出了更高的要求，企业或经销商的‘单打独斗’模式在未来也将面临更大的挑战。车企们需要从幕后走到台前直面用户，建立体系化的‘客户体验管理’，与经销商形成服务合力，将成为未来竞争中破局的关键。”

以下是该研究的其他发现：

- **自主品牌车主对服务价值的满意度较去年增长最多：**2022年，自主品牌的售后服务满意度得分为753分。各项满意度因子中，自主品牌在服务价值方面较去年进步最大，得益于经销商更准确的费用估算、更彻底的费用解释和更精准成功的服务推销，提高了自主品牌车主对收费合理性的认可度。此外，在实用性方面，经销商在解释故障、一次性修复车辆问题和给予建议等服务环节也表现出了较往年更高的专业度。
- **预约体验并未给主流车车主带来满意度提升：**在预约和没有预约的两种情况下，主流车车主的满意度分别为753分和758分，预约行为并未增加满意度得分。主流品牌中电话预约人群流失率最高，预约电话打不通是较去年增长最多的放弃预约原因。对于已预约的主流车车主而言，进店仍需等待几乎是所有预约方式中抱怨最高的问题，预约为车主带来的益处并不明显。
- **上门取送车服务兴起，德系品牌车主使用率最高：**近几年，各大品牌纷纷推出“上门取送车服务”，部分车主开始尝试和体验这项权益。豪华品牌中，67%的车主知晓“上门取送车服务”，但真正使用过的车主为35%，该项服务仍有较大推广空间。各品牌阵营中，德系品牌车主的使用率最高。
- **年轻车主对接待与诊断的满意度提升最多：**2022年，年轻车主（29岁以下）对售后服务的整体满意较高，各项因子得分均高于行业平均。其中，接待与诊断（777分）的满意度提升最多，高出行业平均20.4分；服务质量（781分）则是满意度得分最高的因子。在接待环节中，年轻车主更重视接车过程的高效；而质量方面，他（她）们更在意一次性修复率和个人车辆设定的保持。

2022中国售后服务满意度排名

奥迪以 786 分位居豪华车品牌售后服务满意度榜首，路虎以 772 分位列第二。

广汽本田以 783 蝉联主流车品牌第一。

广汽传祺（773 分）排名中国自主品牌第一及主流车品牌第二。吉利（770 分）排名中国自主品牌第二及主流车品牌第三。奇瑞（762 分）排名中国自主品牌第三。

J.D Power中国售后服务满意度研究（CSI）通过考察包括服务团队（21%）、服务设施（18%）、接待与诊断（17%）、服务价值（16%）、服务质量（16%）和服务预约（权重13%）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。^①

2022年研究是基于2017年12月至2021年5月期间购买新车的47个品牌的37,176名车主的反馈。数据采集工作于2022年1月至2022年6月间在70个中国主要城市进行。

了解J.D. Power 2022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：王梦梦 +86 21 8026 5719/ mengmeng.wang@jdpa.com

###

注：后附三张图表

^① 权重以取整形式呈现，实际计算以小数位为准。

J.D. Power 2022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)



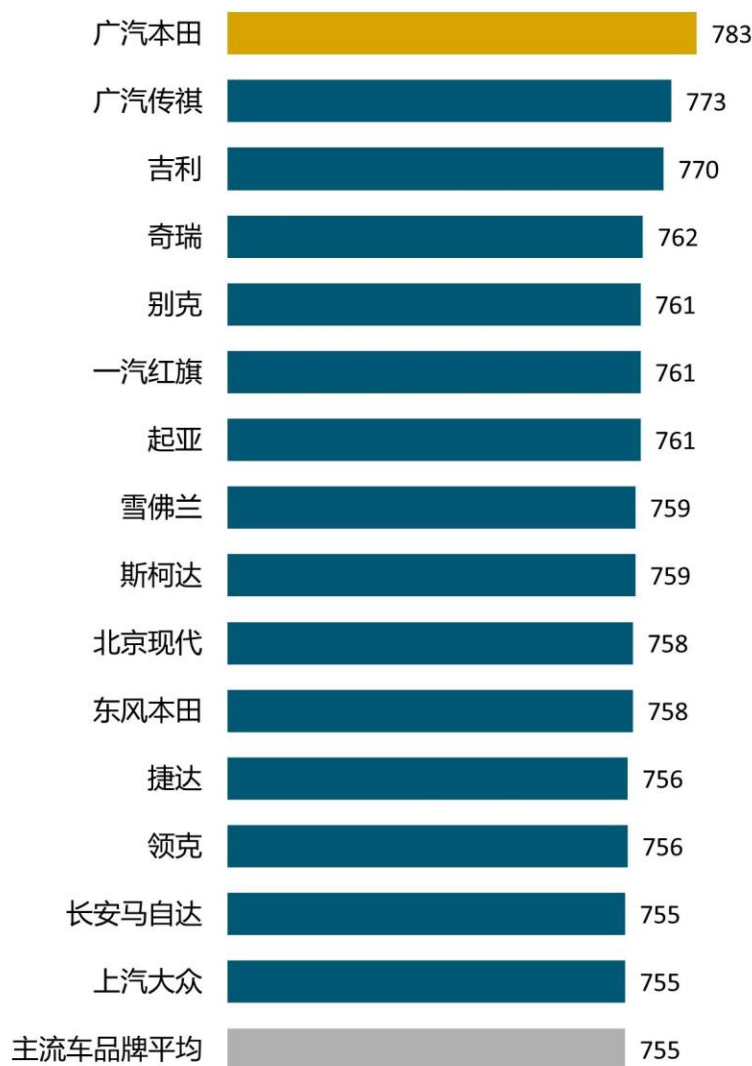
资料来源: J.D. Power 2022中国售后服务满意度研究SM (CSI)

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2022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 2022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 2022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2022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 2022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。

资料来源：J.D. Power 2022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2022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。