

J.D. Power研究：厂商对售后服务更加重视，服务质量拉动用户满意度提升

路虎排名豪华品牌第一；广汽本田排名主流品牌第一；吉利排名自主品牌第一

2024年9月19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2024中国售后服务满意度研究SM（CSI）。研究显示，2024年，行业整体售后服务满意度得分为773分，较上一年759分大幅提升14分。其中，豪华品牌的售后服务满意度得分为796分，较2023年提升11分，主流品牌（767分）和自主品牌（765分）得分较2023年均大幅提升14分，缩小了与豪华品牌之间的差距。

J.D. Power中国售后服务满意度研究SM（CSI）已经进入第24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，在当下竞争激烈的中国汽车市场，2024年行业整体售后服务满意度得分较去年大幅提升14分，而该得分在2023年仅提升2分，显示出厂商对售后服务的重视程度进一步加强。在售后服务的六大因子中，与上一年相比，服务质量得分提升最高，达16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：“受新能源汽车直营模式和数字化渠道所带来的客户体验模式的影响，燃油车客户对渠道服务效率提出更高的要求。对于车企而言，积极应对市场变化，通过构建高效的数字化服务体系实现降本增效，同时建立品牌与经销商资源融合机制，实现高效协同的服务能力，找到成本控制与客户体验的平衡点，将变得尤为关键。”

以下是该研究的其他发现：

- **拥车时间短的用户，满意度增长幅度更高：**与2023年相比，拥车期1-2年的新车用户售后服务满意度提升最多，达25分；而拥车期3-4年的用户售后服务满意度下降最多，达16分。建议厂商在提升服务品质的同时，更加重视对老车主的维护。
- **服务透明度对满意度的影响更加明显：**用户对服务透明度的要求提高，向用户展示服务现场画面/视频的满意度得分比未展示的高77分，上一年度这两项的差距为30分；服务中所有收费项目都经过事先沟通的满意度得分比未经过事先沟通的高91分，上一年度这两项的差距为57分。建议厂商进一步提升售后服务操作细节和收费项目的透明度，满足用户更高的期待，提高用户信任度。
- **数字化渠道对于售后服务的价值更高：**在不同预约方式中，数字化预约渠道满意度更高，领先非数字化预约渠道12分；用户使用官方手机APP预约到店立即接待的比例为91%；从总体看，安装官方APP的用户忠诚度更高，在保修期内回厂服务率较未安装APP用户提升8个百分点；安装官方APP的用户在售后服务方面消费更高，较未安装APP用户提升718.1元（安装APP用户为2,330.7元，未安装APP用户为1,612.6元）。
- **官方为用户提供免费权益将有效提高用户对付费权益的购买率：**官方提供过免费权益的用户更愿意在官方渠道付费购买权益，购买率达38%，而官方未提供过免费权益的用户购买率为13%。豪华品牌用户认为免费道路救援有价值的比例为27%，比主流品牌用户高出7个百分点。建议厂商针对用户需求进行权益的个性化设计，吸引用户免费体验更多的增值服务。

2024中国售后服务满意度排名^①

路虎以 805 分排名豪华品牌售后服务满意度第一，梅赛德斯-奔驰以 802 分排名豪华品牌第二，凯迪拉克以 801 分排名豪华品牌第三。

广汽本田以 792 分连续四年排名主流品牌第一，吉利以 786 分蝉联自主品牌第一及主流品牌第二，奇瑞、广汽传祺以 780 分并列排名自主品牌第二及主流品牌第三。

J.D. Power中国售后服务满意度研究SM（CSI）通过考察包括服务设施（21%）、服务团队（18%）、接待与诊断（17%）、服务质量（16%）、服务价值（15%）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

2024年研究是基于2020年1月至2023年6月期间购买新车的43个品牌的33,298名车主的反馈。数据采集工作于2024年2月至7月间在81个中国主要城市进行。

了解J.D. Power 2024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：籍雯靖 +86 21 8026 5719/ wenjing.ji@jdpa.com

###

注：后附四张图表

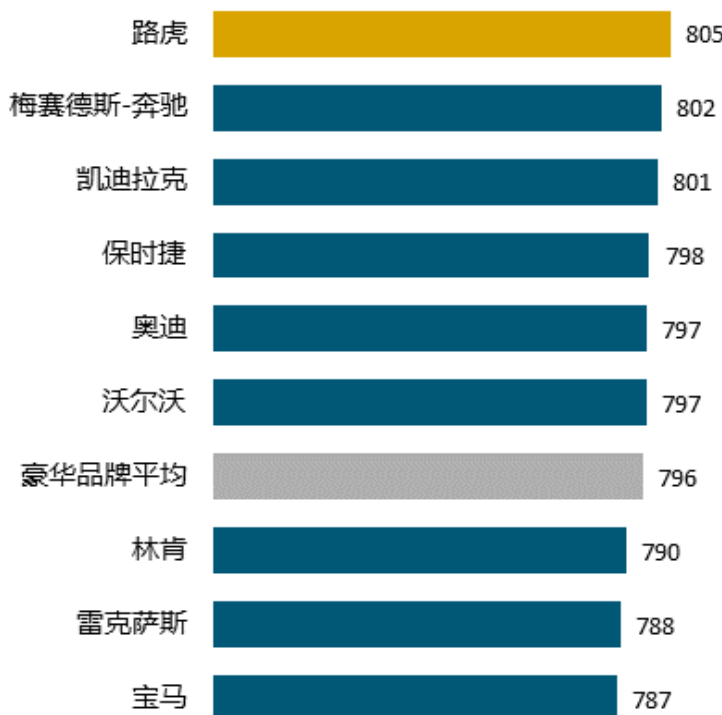
^① 奖项按品牌英文首字母排序

^② 因子以权重高低排序，权重以取整形式呈现，实际计算以小数位为准。

J.D. Power 2024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母排序

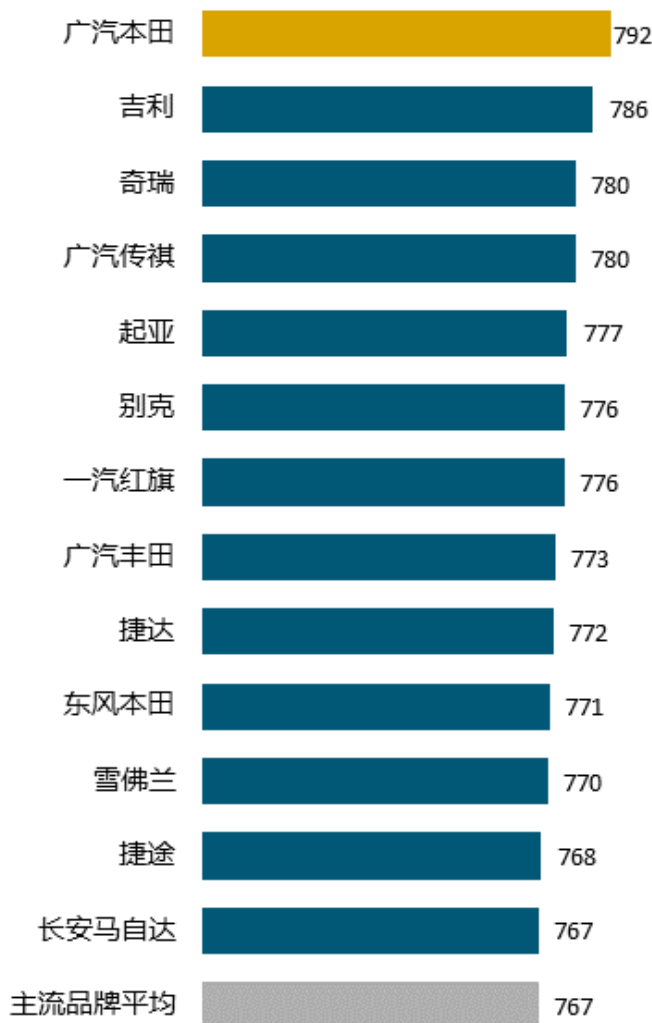
资料来源：J.D. Power 2024中国售后服务满意度研究SM (CSI)

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2024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 2024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

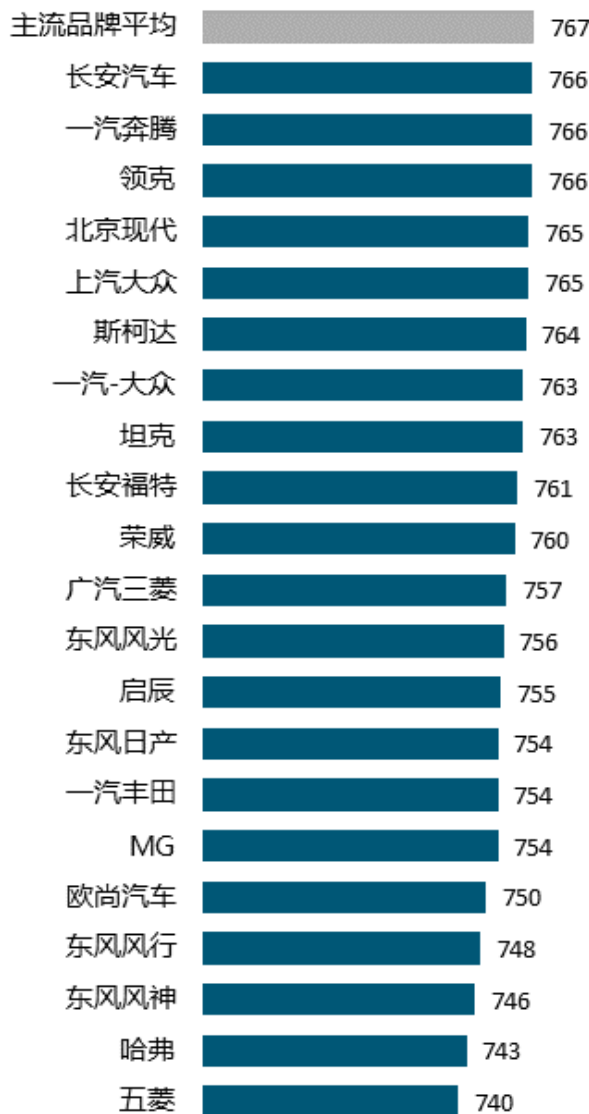
资料来源：J.D. Power 2024中国售后服务满意度研究SM (CSI)

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2024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 2024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

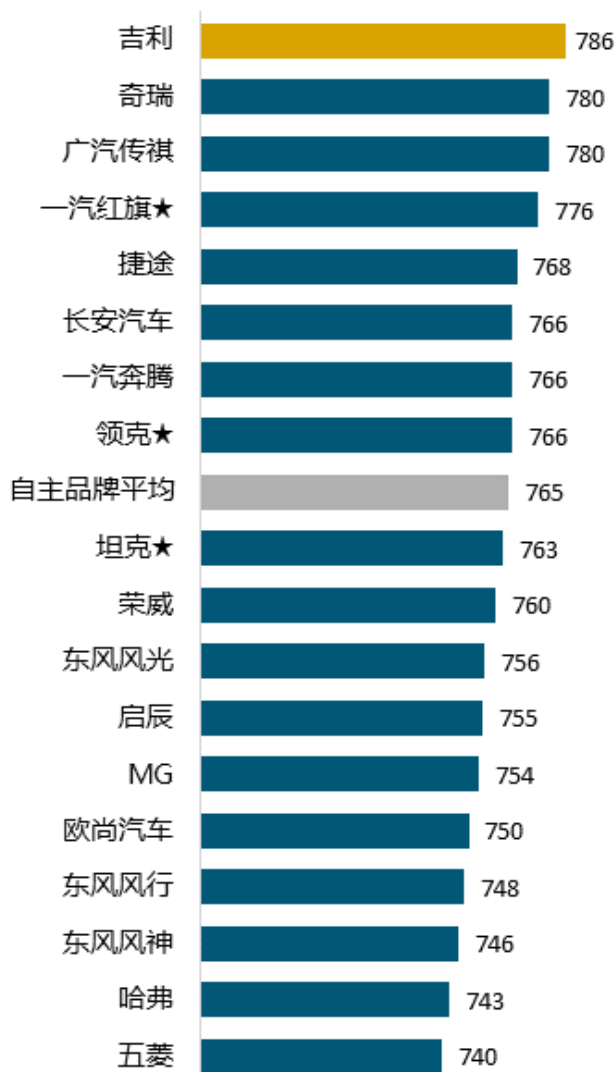
资料来源：J.D. Power 2024中国售后服务满意度研究SM (CSI)

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2024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 2024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 2024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2024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。