

J.D. Power研究发布：燃油车售后服务满意度连续大幅提升，三大阵营差距进一步缩小

路虎排名豪华品牌第一；奇瑞和广汽本田并列主流品牌第一；奇瑞排名自主品牌第一

2025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**2025中国售后服务满意度研究SM (CSI)**。研究显示，2025年，行业整体售后服务满意度得分为789分（满分1,000分），较上一年大幅提升16分。其中，豪华品牌的售后服务满意度得分为798分，较2024年提升2分，主流品牌（786分）和自主品牌（788分）得分较2024年分别大幅提升19分和23分，进一步缩小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25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，在当下竞争激烈的中国汽车市场，行业整体售后服务满意度得分已连续两年大幅提升，显示出车企致力于通过优化服务体验增强用户粘性，以在白热化的市场竞争中构筑差异化优势、抢占发展先机的战略实践。在售后服务的六大因子中，与上一年相比，服务设施得分提升最高，达18分，众多车企及经销商在服务网点硬件设施升级、服务环境改善等方面的持续投入，全方位提升了消费者在售后服务过程中的直观体验。

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：“纵观2025年售后客户满意度体系，我们发现汽车行业的体验范式正在发生深刻演进。传统燃油车的体验核心在于‘服务场’，它通过有形的、高品质的线下设施与专业的服务团队，为用户构建起值得信赖的物理空间和情感连接，其体验是厚重且依赖人际的。而新能源汽车则率先转向‘用户场’的构建，其体验核心聚焦于高效透明的数字化流程、消除焦虑的补能生态以及持续创新的车主权益。这标志着行业从‘以店为核心’的被动服务，全面迈向‘以人的全周期旅程为核心’的主动用户运营。这一转变不仅是技术的革新，更是用户价值理念的升级。我们将深度融合这两种体验的优势，以更具温度的数字化方式，持续超越用户期待，引领面向未来的高端出行服务体验。”

以下是该研究的其他发现：

- **燃油车售后体系根基成熟，专业度领先新能源汽车：**在售后服务领域，传统燃油车体系依托多年积累的标准化流程、稳定的技师团队和完善的配件供应，展现出较高的专业度。无论是复杂故障的修复速度，还是一次修复率与交付一致性，燃油车均以可感知的稳健表现，持续强化用户心中的“可靠”认知。
- **女性用户追求掌控感、尊重与细节认同：**女性车主在售后环节表现出鲜明的需求特质，她们高度重视过程的透明与信息充分，以及是否被门店“识别”和“尊重”。从是否出示更换零部件，到是否耐心解释费用明细，这些细节直接影响信任感的建立。透明、清晰和细致的沟通，不仅帮助女性用户重建“我能掌控”的确定性，也成为提升满意度和口碑的关键驱动。
- **独立售后渠道正在成为用户的重要选择之一：**随着车辆逐步过保，越来越多用户流向独立服务渠道。驱动他们的不仅是价格优势或临时便利，更在于许多独立门店已能提供不逊于4S店的服务质量与直接、灵活的沟通体验。借助企业微信、专属会员体系等直连方式，这些渠道正持续构建用户黏性。它们已逐渐摆脱“备选”角色，成为与4S体系并行、甚至更具温度的服务选择。

2025中国售后服务满意度排名^①

路虎以 809 分排名豪华品牌售后服务满意度第一，梅赛德斯-奔驰以 808 分排名豪华品牌第二，凯迪拉克以 804 分排名豪华品牌第三。

奇瑞和广汽本田以 808 分并列主流品牌第一，奇瑞同时排名自主品牌第一，吉利以 801 分排名自主品牌第二及主流品牌第三，广汽传祺以 799 分排名自主品牌第三。

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（18%）、服务价值（16%）、服务质量（15%）和服务预约（12%）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。^②

2025年研究是基于2021年2月至2024年6月期间购买新车的38个品牌的22,867名车主的反馈。数据采集工作于2025年2月至7月间在81个中国主要城市进行。

了解J.D. Power 2025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 5116 9131/ wenjing.ji@jdpa.com

###

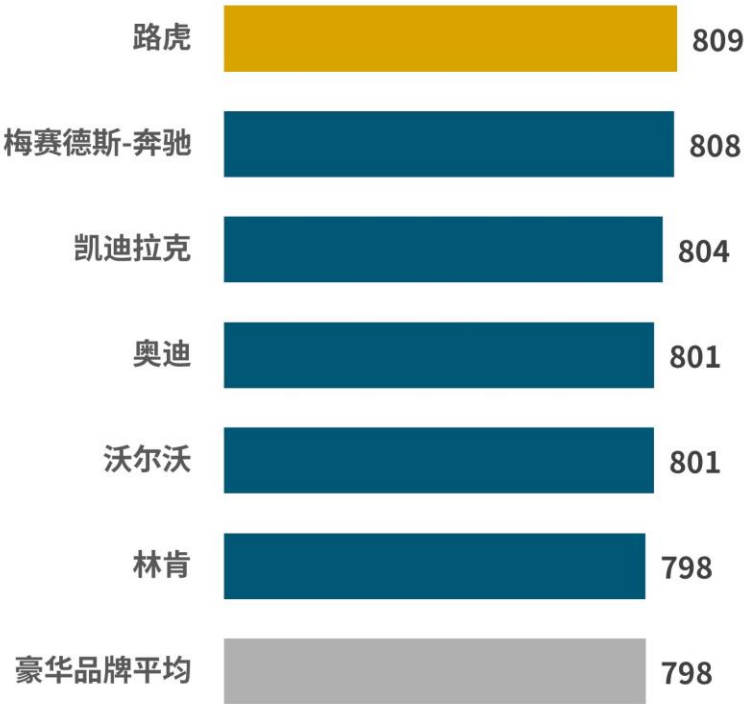
注：后附三张图表

^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 2025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)

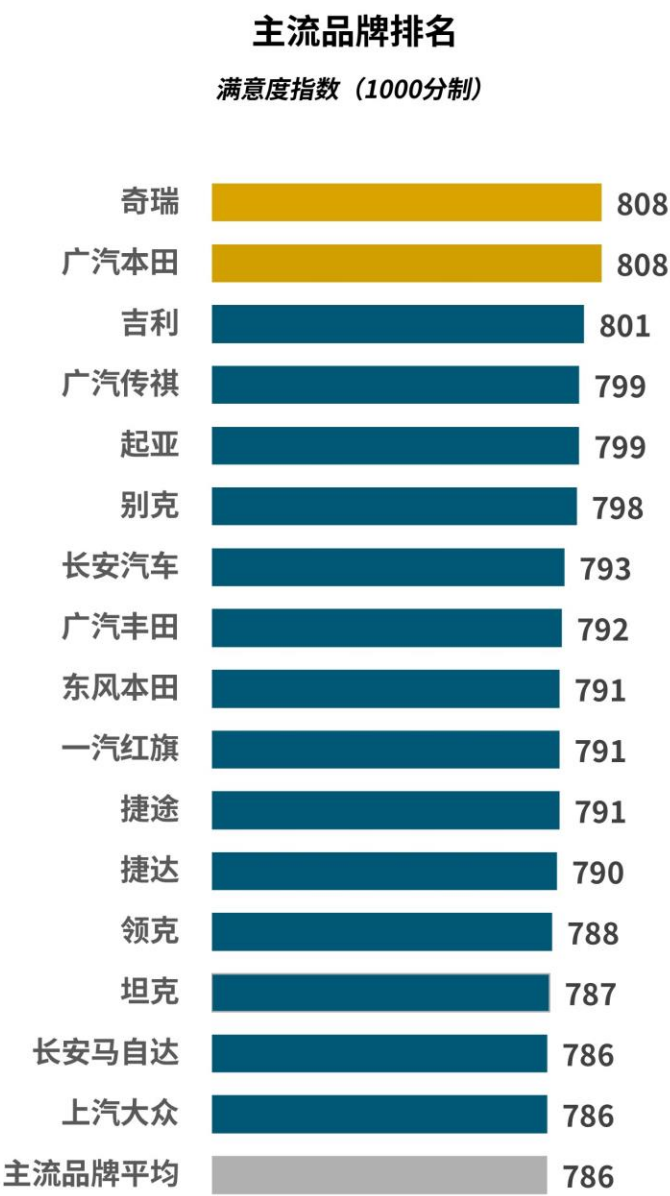


注：得分相同的品牌按照英文名字字母排序

资料来源：J.D. Power 2025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2025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 2025中国售后服务满意度研究SM (CSI)

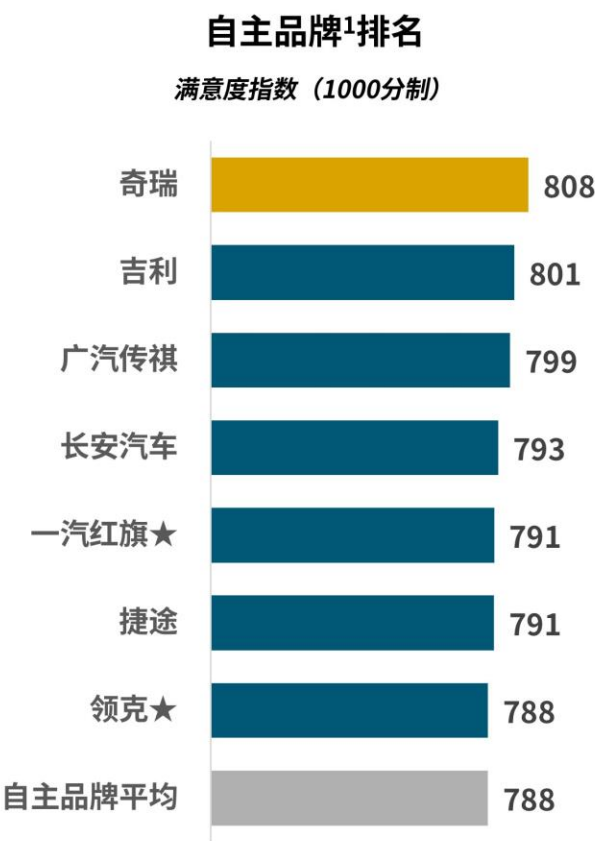


注：得分相同的品牌按照英文名字母排序

资料来源：J.D. Power 2025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2025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 2025中国售后服务满意度研究SM (CSI)



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 2025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2025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。