

J.D. Power研究：预约比不预约还慢，经销商服务效率待提高

奥迪、东风悦达起亚分列汽车售后服务满意度豪华车和主流车细分市场第一

2019年10月10日，北京 — 全球领先的消费者洞察与市场研究机构**J.D. Power（君迪）**日前发布的**2019中国汽车售后服务满意度研究（CSI）**显示，七成以上车主入店维修保养之前会先预约，以便获得更加快捷的服务，但入店以后的服务效率却未能让车主感受到预约的好处。

研究显示，近三成车主（28%）在预约时遇到困难，其中最为常见的问题有“预约不到合适的时间”、“预约条件苛刻”和“预约系统不易使用”等。此外，在抵达经销店后，预约的优势也未能得到充分体现，平均需要等待23.1分钟才能开始服务，多于无预约车主的21.1分钟服务等候时长。研究也发现，超四成（41%）预约用户希望能和汽车经销商约到自己最合适的时间，四成预约用户期望自己在抵达经销店后能直接开始服务。

J.D. Power中国区数字化客户体验副总裁任洪艳表示：“经销商设置预约制度是为了有条不紊地推进各项服务，但从车主的实际预约体验和服务等候时长来看，预约制度并没有起到应有的功效。授权经销商应努力优化资源的合理配置，实现从预约到离店的全流程服务衔接，将预约制度的优势发挥出来。”

今年的研究也显示，与授权经销商相比，独立售后渠道的服务效率优势更加明显。其中，抵达独立售后渠道后立刻便能开始服务的车主比例高于授权经销商处的车主，且整体服务时长比授权经销商短18分钟。

“授权经销商对服务质量和细节的把控是独立售后渠道暂时无法比拟的，但服务效率却是一个弱项。从这个角度来说，完善预约服务，提高服务效率，也有助于减少用户向独立售后渠道的流失。”任洪艳认为。

以下是该研究的其他发现：

- **行驶里程数下降，进店服务次数减少：**与2018年相比，私家车行驶里程数下降18%，授权经销商客户流失加重，消费者光顾授权经销店次数由2018年的3.4次下降为2019年的2.8次，降幅达17%。这一趋势在1980年至1984年出生的人群中最为突出，降幅达到25%。
- **车主向独立售后渠道流失的速度在加快：**2017年，车主首次选择独立售后渠道发生在购车后的第17个月，今年提前到了第15个月，用户向独立售后渠道的流失在加速。
- **主流车市场与豪华车市场整体满意度差距明显缩小：**2019年行业整体售后服务满意度指数为736分。主流车品牌（733）与豪华车品牌（751）的售后服务满意度差距由2018年的56分缩小至18分。
- **经销店临时推荐新增服务项目需谨慎：**通过增加单次服务项目数量以提升客单价是经销商的销售策略之一，但若增项建议不符合车主的真实需求，则面临被拒（20%）和服务满意度下降的风险。

2019中国汽车售后服务满意度排名

奥迪以 788 分位居豪华车细分市场售后服务满意度榜首。路虎以 760 分排名第二。

东风悦达起亚以 760 分位列主流车细分市场第一名，北京现代（755 分）和广汽本田（754 分）分列第二和第三。排名前十的主流车细分市场中有四个自主品牌，分别是广汽传祺（752 分）、吉利（750 分）、WEY（744 分）和北汽绅宝（743 分）。

J.D. Power 2019 中国汽车售后服务满意度研究SM（CSI）已经进入第 19 个年头。这项研究评测的是拥车期为 13 至 48 个月的车主对经销商服务部门维修或保养服务的满意度。这个拥车时间段通常是车辆保修期的重要组成部分。这项研究通过五个衡量因子确定总体售后服务满意度，五个因子包括“服务启动”（22%）、“服务顾问”（19%）、“服务质量”（21%）、“经销商设施”（20%）和“服务后交车”（19%）。汽车售后服务满意度得分采用 1,000 分制。更多研究相关信息，请访问：

<https://china.jdpower.com/zh-hans/resource/china-customer-service-index-study-csi-ch>

2019 年研究是基于 2015 年 1 月至 2018 年 6 月期间购买新车的 35,718 名车主的反馈。数据采集工作于 2019 年 1 月至 2019 年 7 月间在 71 个中国主要城市进行。

了解 J.D. Power 2019 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

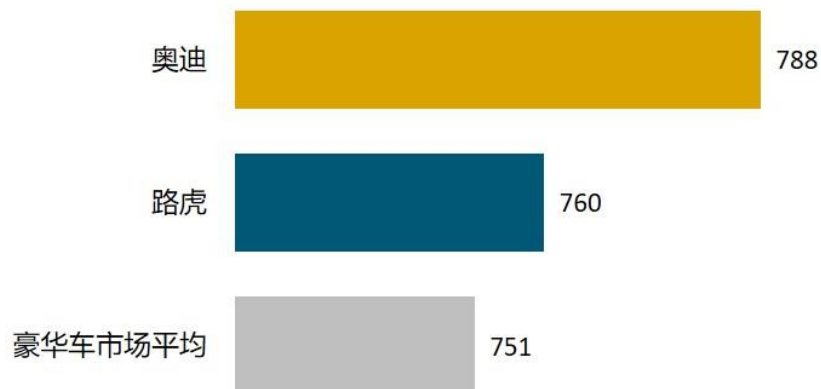
###

注：后附两张图表

J.D. Power 2019中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

豪华车细分市场

(基于1000分制)



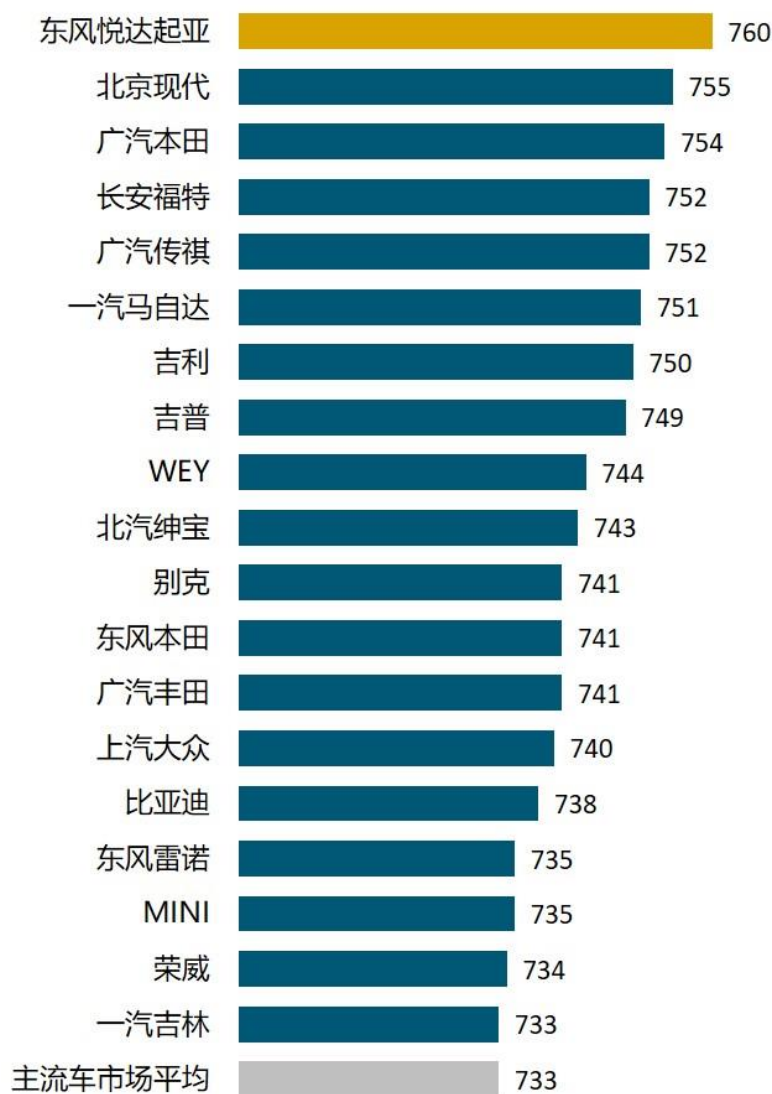
资料来源: J.D. Power 2019中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

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2019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 2019中国汽车售后服务满意度研究SM (CSI)

主流车细分市场

(基于1000分制)



资料来源: J.D. Power 2019中国汽车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2019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。