



Press Release

J.D. Power 亚太公司报告：

非豪华车品牌经销商服务大幅提升，占据 2010 年中国售后服务满意度前五位

上海通用雪佛兰获得中国售后服务满意度排名第一

2010 年 7 月 30 日，上海 – 据 J.D. Power 亚太公司发布的 2010 年中国售后服务满意度指数研究报告SM，经过 2009 年以来的显著进步，非豪华车品牌在授权经销商售后服务方面表现优异，占据中国售后服务满意度前五位。

J.D. Power 亚太公司中国售后服务满意度指数研究已经进入第 10 个年头。这项研究是评测车主在购车之后 12-24 个月期间对品牌售后服务部门所提供保养和维修服务的满意度。该研究评测“服务质量”、“服务后交车”、“服务启动”、“服务顾问”和“服务设施”五项因子，从而衡量售后服务的总体客户满意度。总体满意度体现为指数得分，满分为 1000 分。

雪佛兰（上海通用品牌）排名第一，得分为 875 分。其次排名是广汽本田（874 分）、东风本田（871 分）、荣威（869 分）和东风标致（864 分）。荣威是唯一进入排名前五位的中国自主品牌。东风标致成为 2010 年分数进步最大的品牌，排名从 2009 年的第 16 位上升至第 5 位。

与 2009 年相比，本年度排名前五位的品牌在所有五项因子方面都取得了进步。最显著的进步是在“服务启动”方面。这主要得益于预约服务比例的显著增长：2010 年的预约率平均为 32%，而 2009 年的预约率平均为 21%。

豪华车品牌的总体满意度水平（849 分）仍然高于非豪华车品牌（817 分）。排名最高的豪华车品牌，奥迪和雷克萨斯，分别获得了 861 分，并列排名第六位。奥迪提升显著，从 2009 年的第十位提升到第六。然而从进步幅度比较，豪华车品牌的满意度提高 8 分，而非豪华车品牌则提高了 1 分。

2010 年非豪华品牌车主需要等候接待的比例为五分之一（22%），比 2009 年下降了 6%。与之相比，四分之一以上的豪华车车主需要等候服务顾问的接待。对豪华车品牌而言，等候服务的客户比例居高不下，可能归因于经销商网络和服务体系铺展的速度没能及时跟上市场销量的增长，因而造成门店流量增加，影响了服务相应的速度。

J.D. Power 亚太公司中国区研究总经理梅松林博士表示：“以往豪华车品牌在授权经销商售后服务方面占据明显优势。然而我们近两年的数据表明：只要以客户满意度为本，在经销商网络建设和客户服务体系实施方面下足功夫，非豪华车品牌同样可以赢得车主的青睐。”

与客户建立个人关系对于客户忠诚度具有重要意义，这点在二线和三线城市客户之中尤为显著。研究发现，在选择非授权经销商服务中心的时候，主要选择原因之一就是客户认识这些经销店的员工。

研究发现，实施具体的关键绩效指标可以对总体满意度产生显著的拉动效果。这些指标包括车主接受回访时反映维修保养后车辆没有出现问题，在保养和维修之后交车时确保车辆清洁，向客户沟通最新维修保养进

度，并在整个服务过程中关注客户的个性化需求。这些关键指标显示，一个满意的售后服务体验同时要求良好的车辆维修保养水准和优质的客户服务水准，二者同等重要。

售后服务满意度直接影响汽车经销商和制造商的收入表现。在高满意度（834 分或以上）的汽车品牌的客户之中，表示“一定会”向其他人推荐品牌的客户占三分之一以上，将近两倍于低满意度（788 分或更低）品牌的客户。相比低满意度品牌的客户，高满意度品牌的客户之中可能再次购买同一品牌的比例高出近一倍。此外，高满意度品牌的客户在授权经销商的平均花费相对低满意度品牌的客户高出 68%。

近期数据表明：2010 年前 6 个月中国汽车销量与去年同期相比增长了 52%，显示出市场需求依然旺盛。然而近期增长速度已经出现下降。

J.D. Power 亚太公司中国区董事总经理 Jacob George 表示：“由于竞争加剧，新车销售的利润率正持续下降。正如一些成熟的汽车市场，售后服务将成为中国经销商越来越重要的收入来源。尤其是中国的汽车金融和二手车市场还刚刚起步，因此售后服务方面的表现对于经销商收入的影响将更为显著。”

2010 年中国售后服务满意度指数研究报告收集了在 2008 年 2 月至 2009 年 5 月之间购买新车的 11,678 位车主的反馈，一共涵盖了 52 个乘用车品牌。数据收集工作于 2010 年 2 月至 5 月在中国的 28 个主要城市进行。

中国售后服务满意度指数研究是 J.D. Power 亚太公司在中国开展的基于消费者反馈的研究项目之一。2010 年中国销售满意度指数（SSI）研究报告（评测新车销售过程满意度）将于 8 月底发布。2010 年中国新车质量研究（IQS）报告（评测新车车主在购车后 2-6 个月内遇到的问题）将于 10 月底发布。2010 年中国汽车性能、运行和设计（APEAL）研究报告（评测新车在销售后 2-6 个月内最令车主满意和欣赏的性能和设计）将于 11 月底发布。

关于 J.D. Power 亚太公司

J.D. Power 亚太公司专门从事客户满意度研究，并为汽车、信息技术和金融行业提供咨询服务。公司在东京、新加坡、北京、上海和曼谷设有办事处，五个办事处携手将客户满意度理念带给中国大陆、印度、印度尼西亚、日本、马来西亚、菲律宾、中国台湾和泰国的消费者和企业。欲了解有关 J.D. Power 亚太公司及其产品的信息，请访问 www.jdpower.com。媒体联系人：helen_rong@jdpa.com。

关于 J.D. Power and Associates

总部位于美国加利福尼亚 Westlake Village 的 J.D. Power and Associates 是一家全球市场信息服务公司，主营业务包括市场研究、预测、绩效改善、网络智能和客户满意度研究。公司每年基于数百万消费者的反馈信息，进行质量和满意度评测。欲了解有关车评、车保险、健康保险、手机评分等等的更多信息，请访问 www.jdpower.com。J.D. Power and Associates 是麦格劳-希尔公司旗下的一家子公司。

关于麦格劳-希尔公司

成立于 1888 年的麦格劳-希尔公司（纽约证券交易所代码：MHP）是一家全球信息和教育公司，通过标准普尔、麦格劳-希尔教育、普氏能源咨询（Platts）、Capital IQ、J.D. Power and Associates、麦格劳-希尔建筑信息公司（McGraw-Hill Construction）和《航空周刊》（Aviation Week）等领先品牌，提供金融、教育和商务信息领域的知识、洞察和分析。麦格劳-希尔公司在全球 40 个国家中设有 280 多个办事处。麦格劳-希尔公司的 2009 年销售额为 59.5 亿美元。欲了解麦格劳-希尔公司的更多信息，请访问 <http://www.mcgraw-hill.com>。

媒体关系联系人：

荣锦华女士，J.D. Power 亚太公司市场公关总监
中国上海（200040）

电话: +86 21 2208 0832

电子邮件: helen_rong@jdpa.com

John Tews

J.D. Power and Associates 媒体关系总监

美国密歇根州特洛伊市 (48098)

电话: +1 248 312 4119

电子邮件: john.tews@jdpa.com

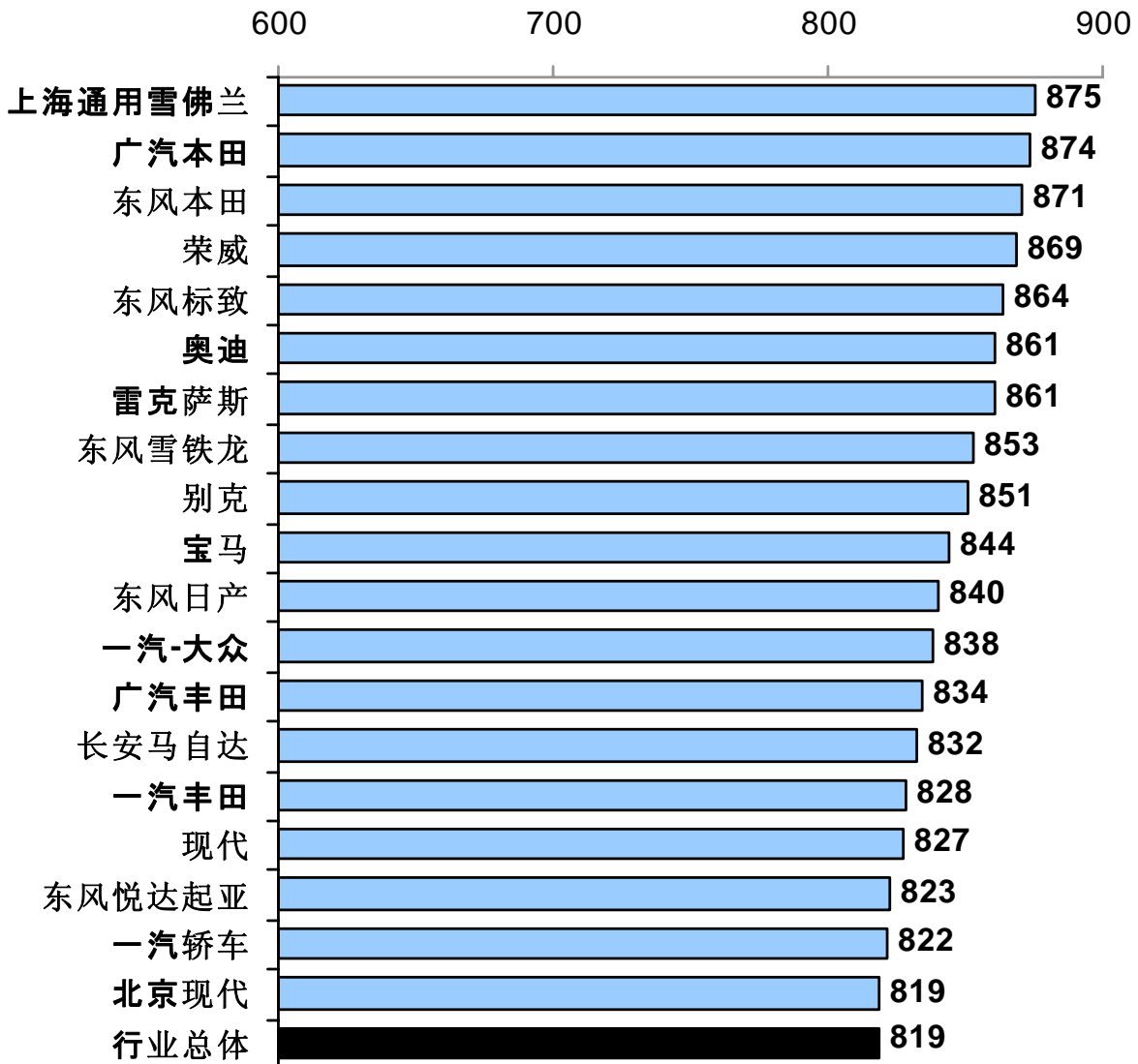
未经 J.D. Power and Associates 事先书面明示同意, 本新闻稿的信息不得用于任何形式的广告或宣传。

www.jdpower.com/corporate

J.D. Power 亚太公司 2010 年中国售后服务满意度指数研究SM

超出行业平均得分的品牌列表 售后服务满意度指数排名

(满分1000分)

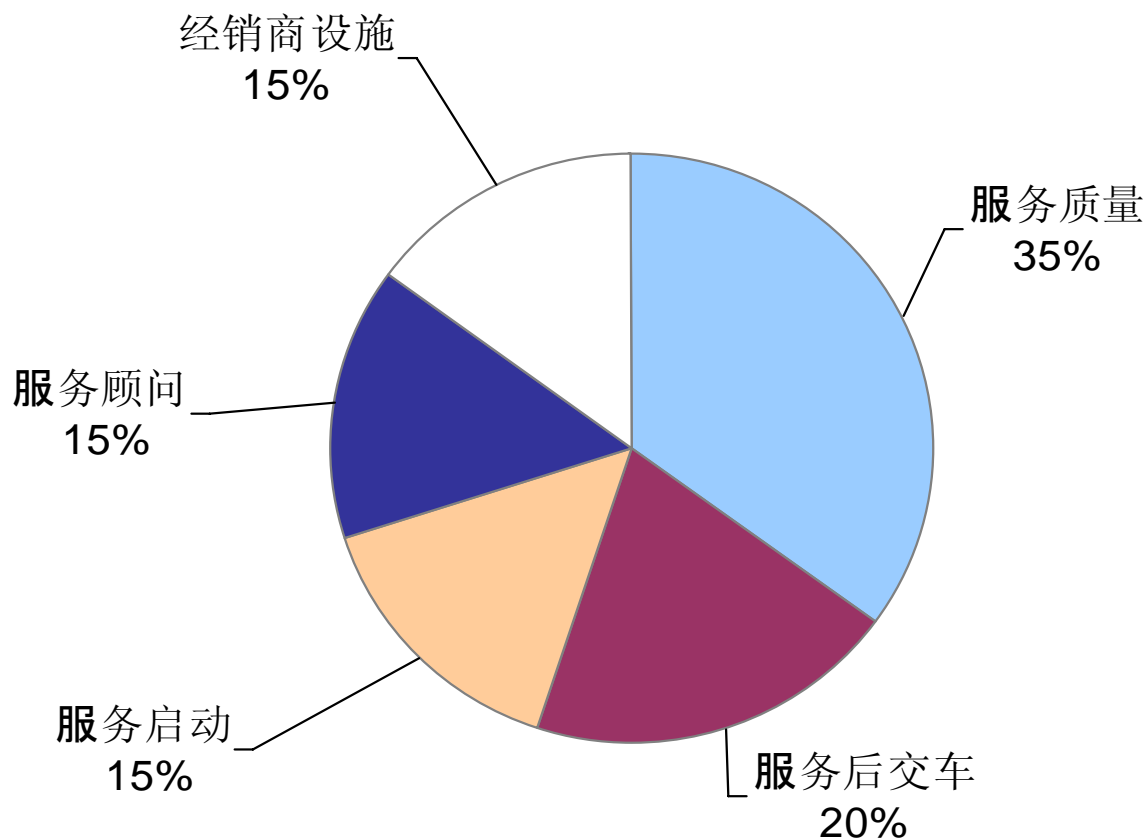


资料来源: J.D. Power 亚太公司2010年中国售后服务满意度指数研究 (CSI) SM

摘登本新闻稿中的图表时必须声明J.D. Power亚太公司为发布者和资料来源于J.D. Power 亚太公司2010年中国售后服务满意度指数研究 (CSI) SM。排名以分数为基础, 而并不一定与其在统计学上的意义相对应。事先未经J.D. Power亚太公司明确书面同意, 禁止将本稿信息或J.D. Power亚太公司的研究结果用于广告或促销用途。

J.D. Power亚太公司 2010年中国售后服务满意度指数研究SM (CSI)

总体满意度因子构成



资料来源: J.D. Power 亚太公司2010年中国售后服务满意度指数研究 (CSI) SM

摘登本新闻稿中的图表时必须声明J.D. Power亚太公司为发布者和资料来源于J.D. Power 亚太公司2010年中国售后服务满意度指数研究 (CSI) SM。排名以分数为基础, 而并不一定与其在统计学上的意义相对应。事先未经J.D. Power亚太公司明确书面同意, 禁止将本稿信息或J.D. Power亚太公司的研究结果用于广告或促销用途。