

# 中国汽车行业用户 满意度指数(CACSI)测评结果

中国质量协会  
2018年9月26日  
北京

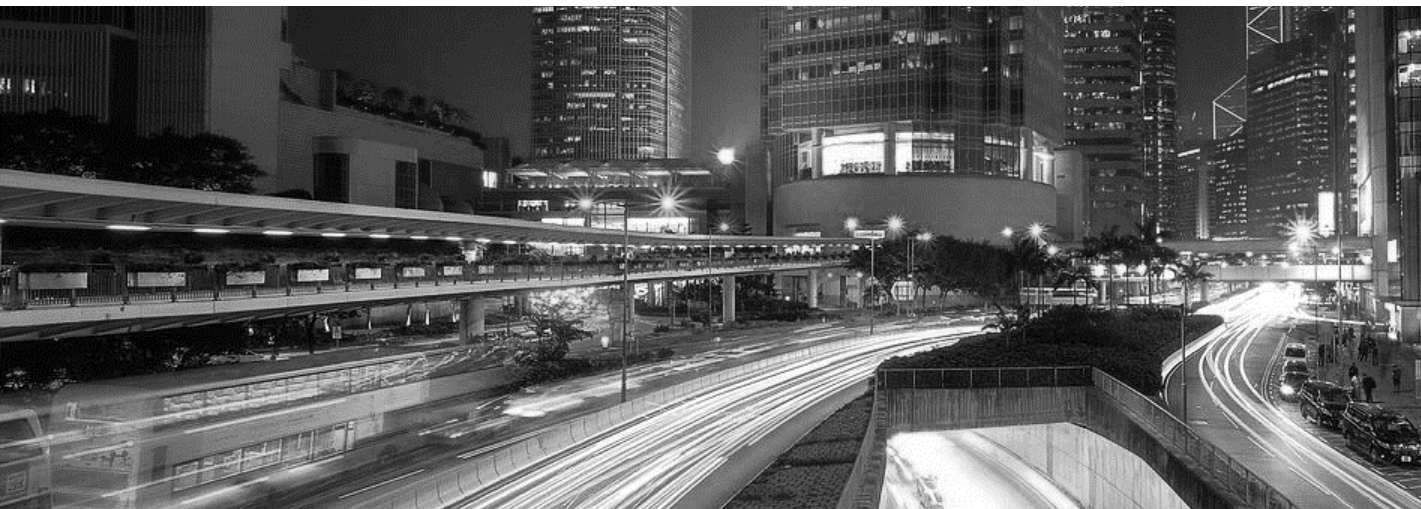


ANNUAL  
REPORT  
2018

中国质量协会

Copyright © 2018. All rights reserved.





/01

## 中国汽车用户满意度指数CACSI测评背景

---



# CCSI努力推进方向：中国质量消费体验研究和国家顾客满意度评价



1983

中国质量协会成立全国用户委员会，协调各地区、各行业成立用户委员会

- 质量评价
- 质量监督
- 消费者维权

1996

发起全国实施用户满意工程活动

- 国家多个部委联合推动
- 1998年邀请美国测评专家来京讲课
- 召开第一届用户满意理论研讨会
- 组织成立满意度测评模型专家组
- 自2002年开始全面展开汽车、住宅、家电等行业的满意度测评工作
- 发布满意度测评的规范（试行稿）

2009

顾客满意度测评的模型、方法的国家标准发布

- 中国质量协会参与国家标准的起草
- 2009年，中国质量协会推进的满意工程活动以国家标准为参考依据
- 2009年，开始对啤酒、茶饮料、液态奶、食用油等行业进行满意度指数测评
- 2010年，开始对银行、保险、工程机械等行业进行满意度指数测评

2017

国家顾客满意度指数发布和中国质量消费体验研究

- 评估顾客视角下的产品与服务的质量现状，剖析顾客需求，构建以顾客感知为基础的质量监督管理模式。
- 涵盖195个行业，6658个品牌
- 为保证客观、公正，测评活动期间不接受任何企业的赞助

# CCSI指数测评意义



- 推动质量评价由追求“合格率”向追求“满意度”跃升
- 激励更多企业追求用户满意、高质量发展，实现中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变



- 推动满意度指数纳入国民经济和社会发展统计指标体系，定期与国际对标，为经济决策提供依据
- 测评结果得到政府相关部门高度重视

时间	国家对质量工作越发重视
2017年9月	《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》
2016年9月	《国务院办公厅关于印发消费品标准和质量提升规划（2016—2020年）的通知》
2016年5月	《国务院办公厅关于开展消费品工业“三品”专项行动营造良好市场环境的若干意见》
2016年4月	《国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要2016年行动计划的通知》
2015年5月	国务院印发《中国制造2025》

## 国务院国有资产监督管理委员会

管理财（2017）161号

### 关于下达2017年行业经济指数专项经费的通知

中国质量协会：

根据《国资委行业经济指数专项经费管理暂行办法》（管理财〔2015〕163号）的相关规定，管理局组织专家对2017年行业经济指数经费申请进行了评审，现下达你单位2017年各行业用户满意度指数经费补助100万元。

请你单位按照申报内容认真做好指数的编制发布工作，发布内容及时报国资委、财政部、工信部、发改委等相关部门，不断扩大行业指数的影响力，更好发挥作用。同时加强行业经济指数专项经费的管理，确保专款专用，切实提高资金使用效益，管理局将依据相关规定和要求进行项目的绩效评价，对经费使用情况进行专项审计。



# CACSI大事记



感知质量评价



满意度



品牌忠诚度



市场份额盈利

2017

举办首届新能源汽车质量论坛、全球卓越大会汽车质量论坛，增加服务流失率研究。

2015

首次测评新能源汽车。

2011

感知质量测评增加销售服务质量具体指标。

2008

感知质量测评指标进一步细化，包含质量可靠性、性能设计指标、售后服务质量具体指标

2002

中国质量协会用户委员会首次开展汽车满意度测评并向社会发布结果。采用国际通用的全球化标准模型。



# CACSI研究思路和基本理念

- 用户是产品的最高和最终评价者,用户可以用“货币”也可以用“脚”给出自己的选择
- 用户依据自己的需求和需求被满足的程度作出评价

## 用户第一

## 市场性

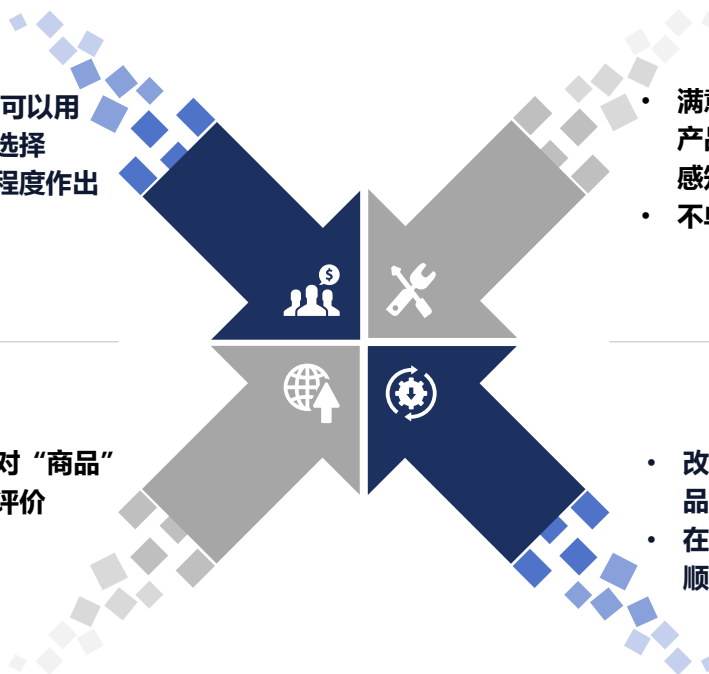
- 用户满意度与质量高度相关,但它是对“商品”的总体评价,而不是仅对“产品”的评价
- 考虑不同细分市场的竞争要素所在

- 满意度是用户基于购前预期和购买使用后对产品质量、服务质量、满足个人喜好程度的感知以及所花费用得出的综合性评价
- 不单纯以某个侧面或环节的测量反映满意度

## 系统性

## 改进有效性

- 改进是多侧面的,包括产品质量、服务质量、品牌形象、营销(定价)策略等
- 在资源有限的情况下,必须确定改进的优先顺序,才能实现有效改进



# CACSI研究特点及优势

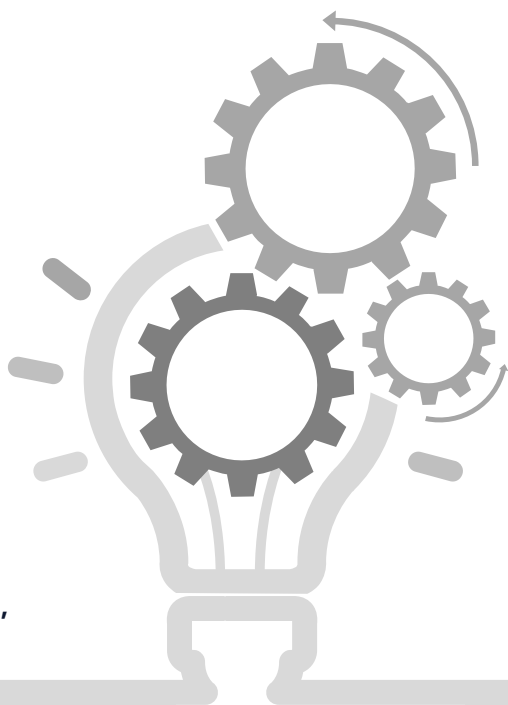
## 判断车型竞争力

## 明确判断改进点

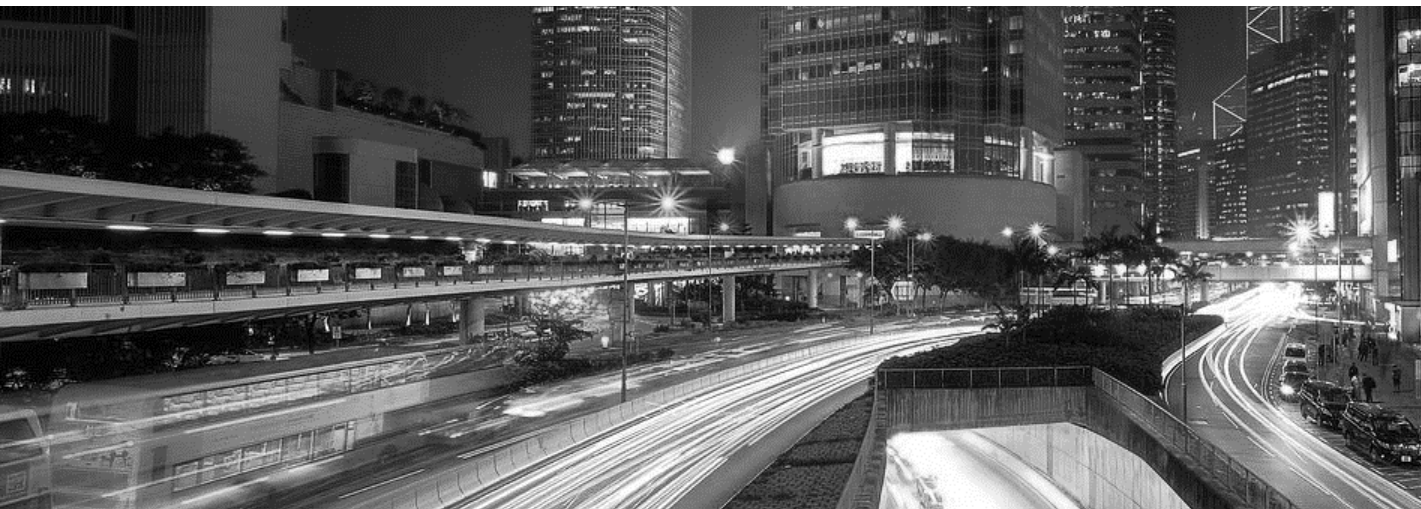
## 测评科学应用广泛

## 严格控制质量

- CACSI测评结果可以对细分市场竞争力和获利能力提供准确的判别
- 用户依据自己的需求和需求被满足的程度作出评价
- 不仅给出产品质量、服务质量、品牌形象、价格对用户满意度的影响度，而且给出整车的不同系统及不同系统的组件质量对用户满意度的影响度
- 测评结果具有较强的稳定性，模型绝对误差  $< 0.3$ ，数据结果精度高
- 测评结果可以行业对比和行业内历史比较，为国家相关部门决策提供数据支持



- 测评结果也可以为用户提供有效的汽车质量信息
- 考虑不同细分市场的竞争要素所在
- 指标体系设计基于对中国汽车市场和现有汽车产品、服务流程的深刻理解
- 问卷基于对中国消费者心理有深刻的理解和把握，能做到使问题易于受访者理解
- 100%的问卷复核和审核，确保原始数据的真实



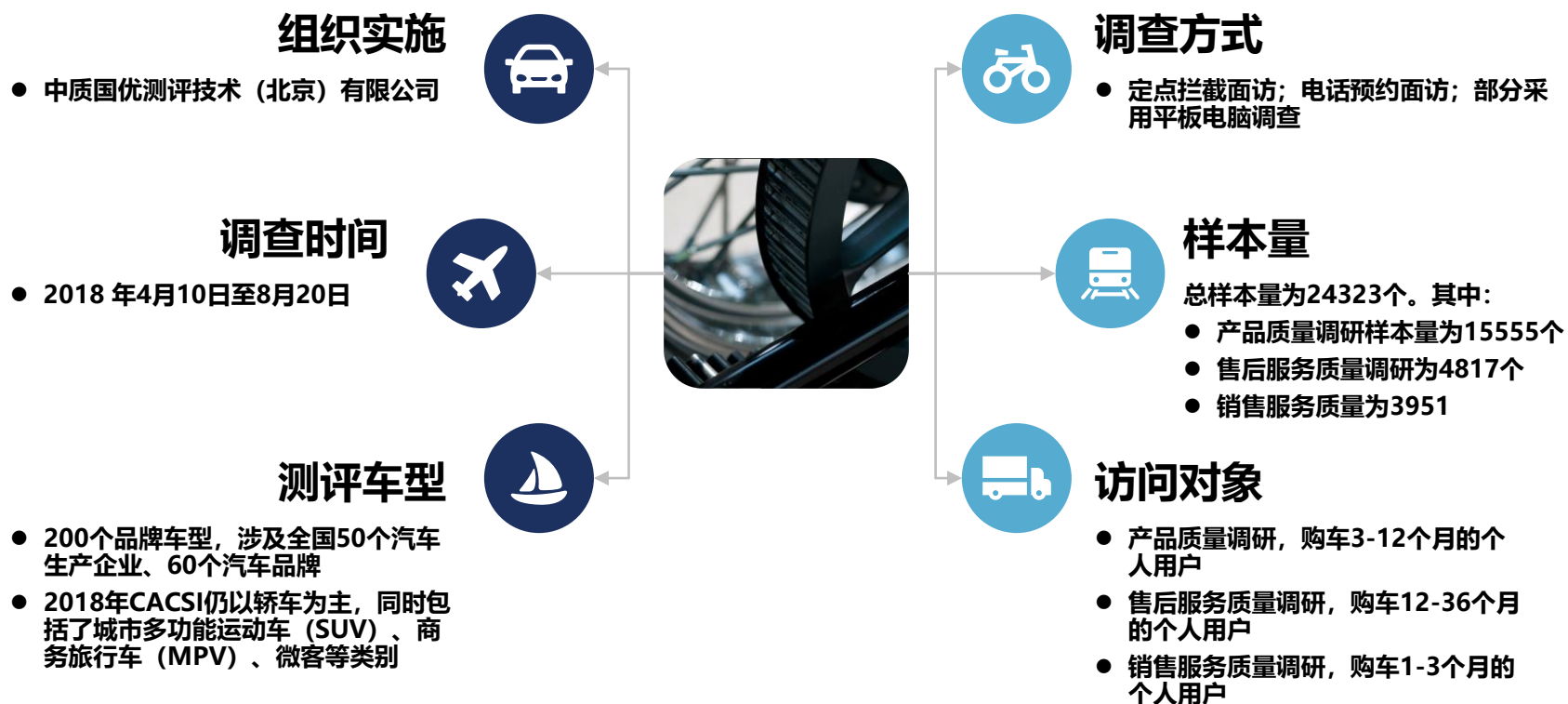
/02

## 中国汽车用户满意度CACSI测评概况

---



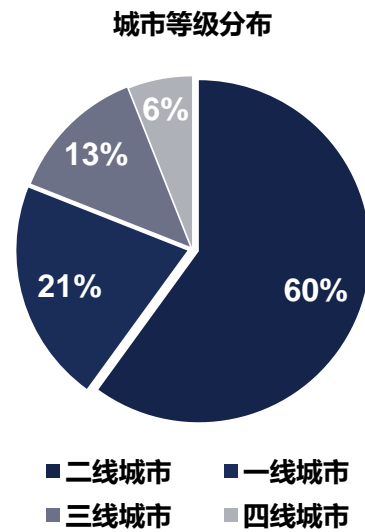
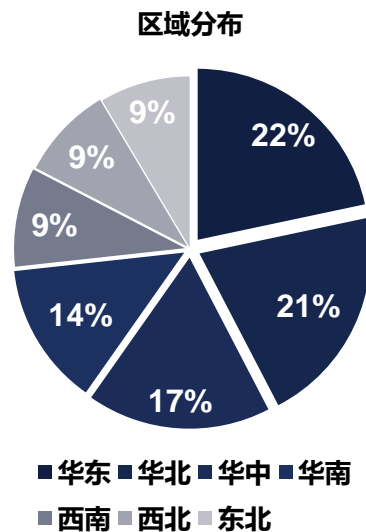
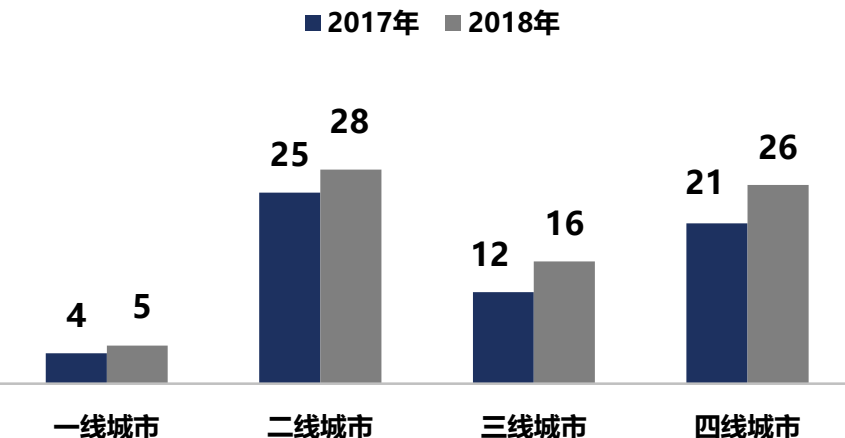
# 2018年CACSI调研基本情况



# 调查区域和城市

- 测评城市达75个，主要增加三、四线城市。
- 区域调研样本主要集中华东、华北、华中和华南。
- 三、四线城市样本量增加，占比19%。

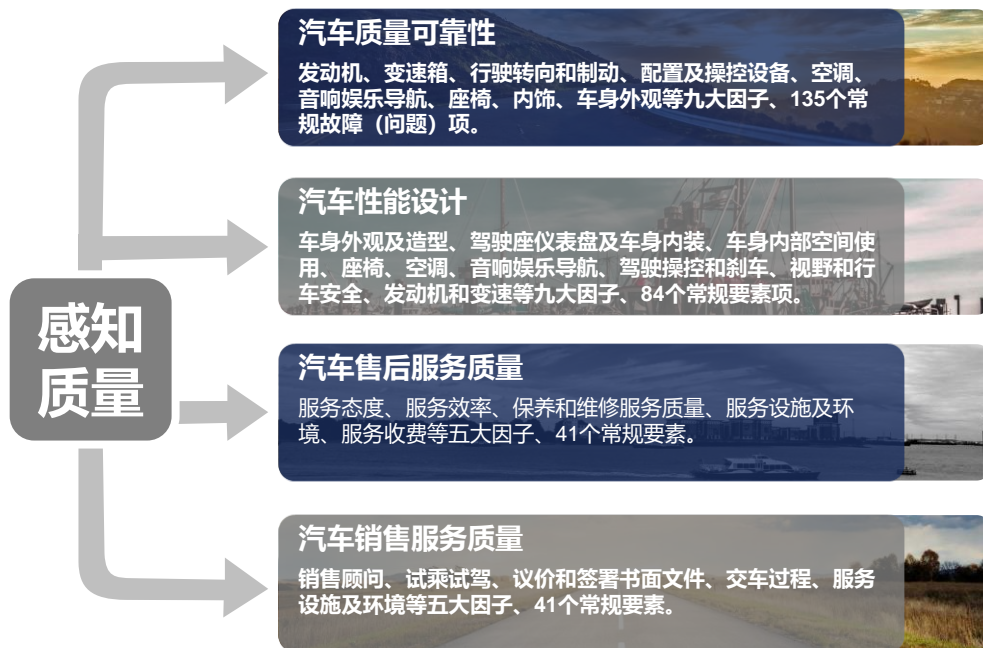
区域	城市
华北	北京、石家庄、太原、唐山、呼和浩特、保定、沧州、包头、鄂尔多斯、大同、邢台、长治、临汾、运城、乌兰察布、乌海、巴彦淖尔、锡林郭勒、阳泉
东北	沈阳、长春、大连、哈尔滨、吉林、佳木斯、牡丹江、赤峰、锦州、丹东、通辽、齐齐哈尔
华东	上海、济南、杭州、苏州、温州、福州、无锡、南京、宁波、青岛、烟台、潍坊、济宁、临沂、漳州、泰州
华中	郑州、武汉、合肥、南昌、长沙、洛阳、宜昌、九江、驻马店、衡阳、萍乡、益阳、湘潭、商丘
华南	广州、深圳、东莞、佛山、贺州
西南	成都、重庆、昆明、贵阳、绵阳、泸州
西北	西安、兰州、乌鲁木齐

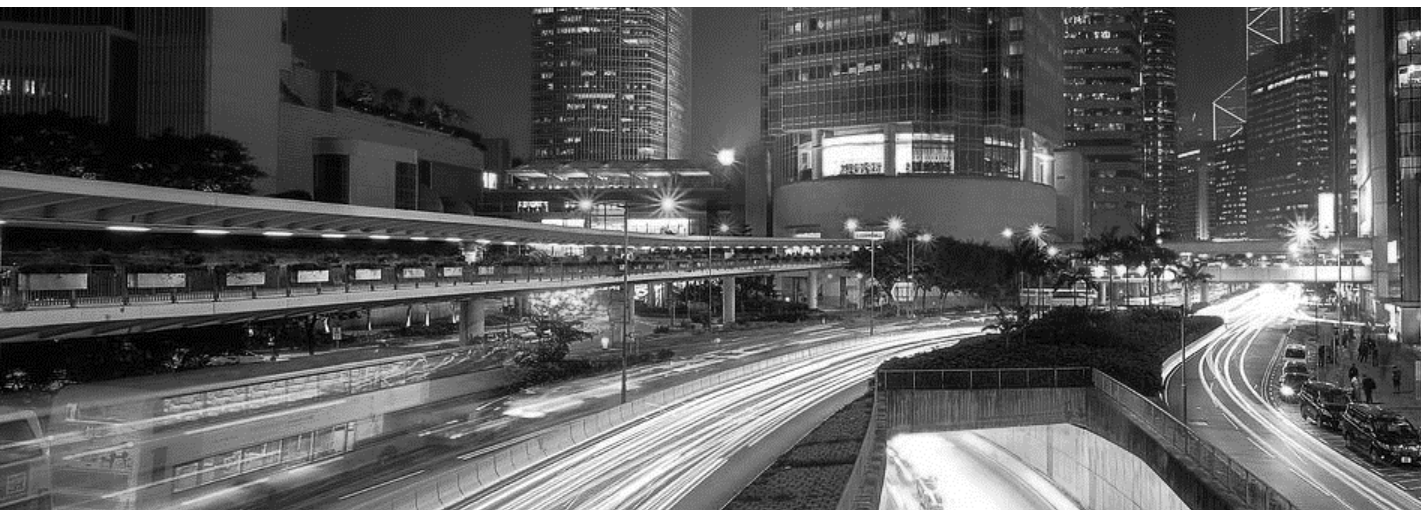


# 测评内容基本架构的关联性

## CACSI模型分析

品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、满意度、抱怨率、忠诚度等7个结构变量15个观测变量





/03

## 2018年CACSI测评结果

---





## 主要发现 (一)

01

2018年中国汽车行业用户满意度指数 (CACSI) 为79分 (满分100分), 同比提高1分。2012年, 我国汽车行业满意度指数达到历史最高水平80分, 此后, 连续四年震荡下行, 最近两年稳步提高。

02

当前我国汽车工业在满足用户追求美好产品和服务方面取得了可喜成绩。在我国进行供给侧结构性改革以及大力实施制造强国战略的背景下, 汽车行业正稳步迈入高质量发展阶段。满意度持续提升反映了我国汽车品质的全面提升。

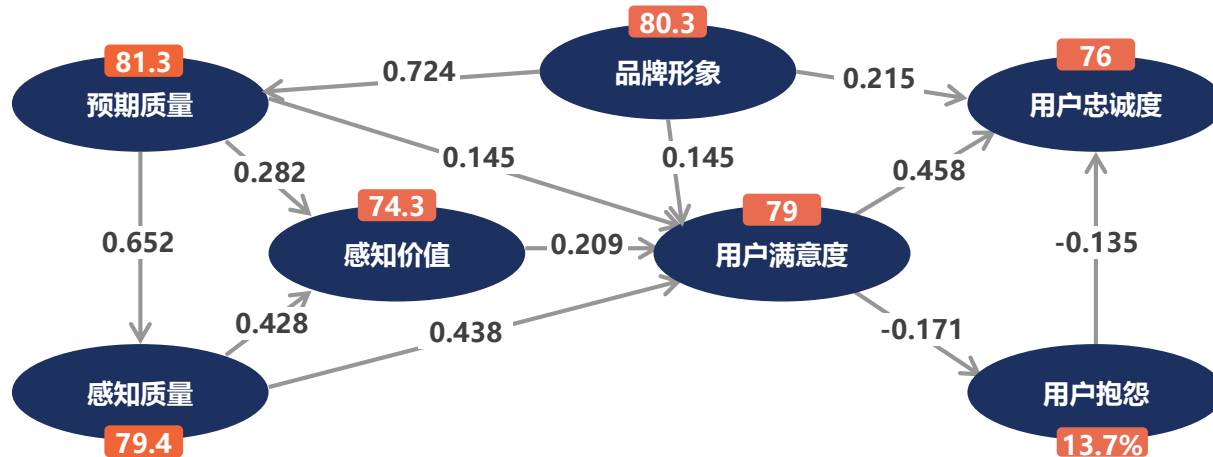
03

今年汽车行业满意度的提升, 自主品牌贡献更大。测评结果显示, 一汽奔腾、长安、上汽荣威、广汽传祺、北汽绅宝、吉利、长城、比亚迪、奇瑞、江淮、五菱、宝骏等自主品牌今年都有车型斩获细分市场满意度第一名。数据还表明, 即使在价格15万左右的汽车市场, 自主品牌的竞争力都有了明显的提升。自主品牌不断夯实研发实力、加强技术和管理创新, 提升质量和产品力。自主品牌还根据用户需求不断应用新技术赢得用户满意。

04

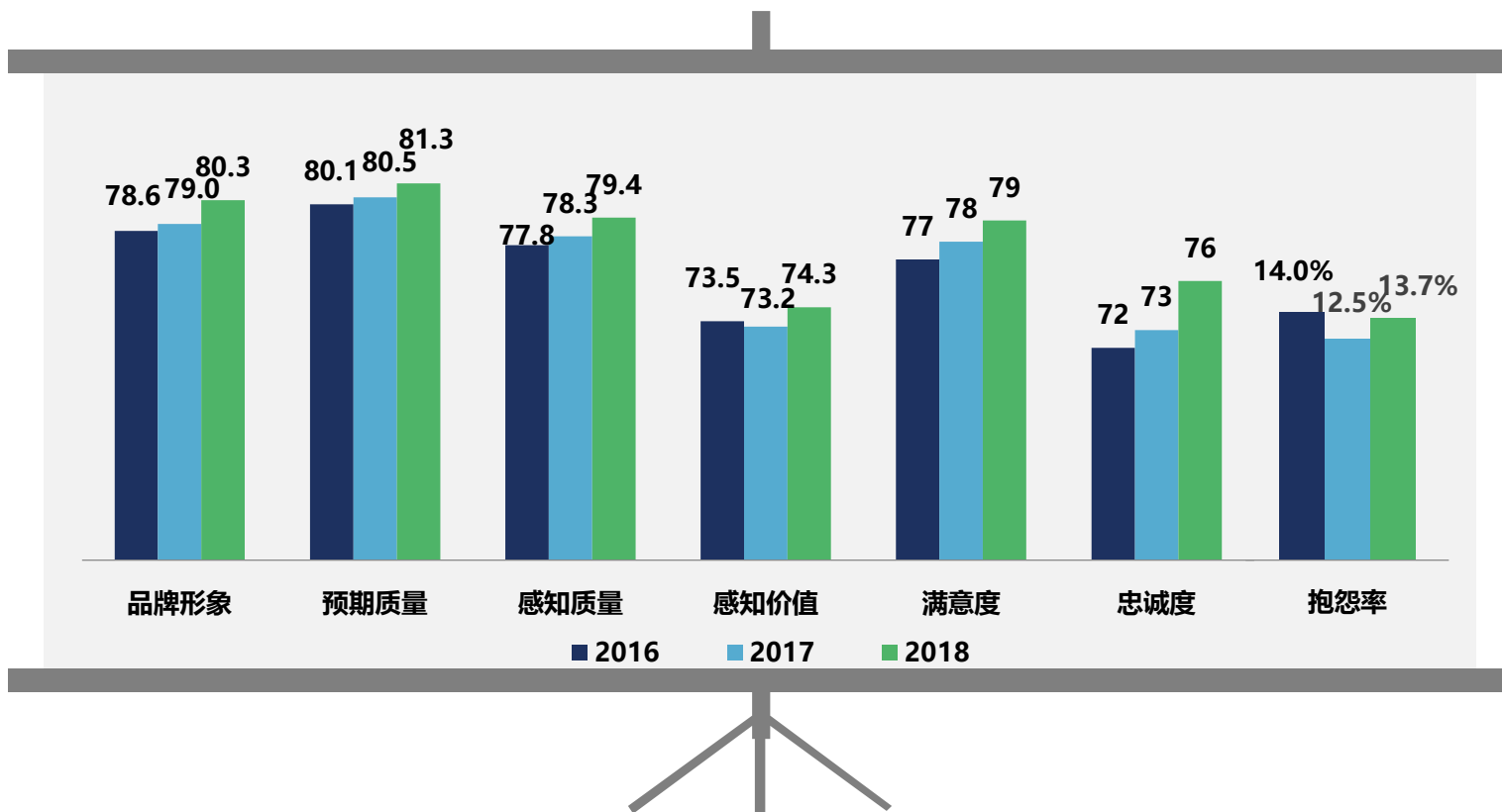
今年用户忠诚度创下历史最高水平76分, 同比提高3分。忠诚度明显提升表明我国汽车品牌集中度提高, 竞争越来越有利于强势品牌的发展。

# 2018中国汽车行业用户满意度指数(CACSI)模型结果

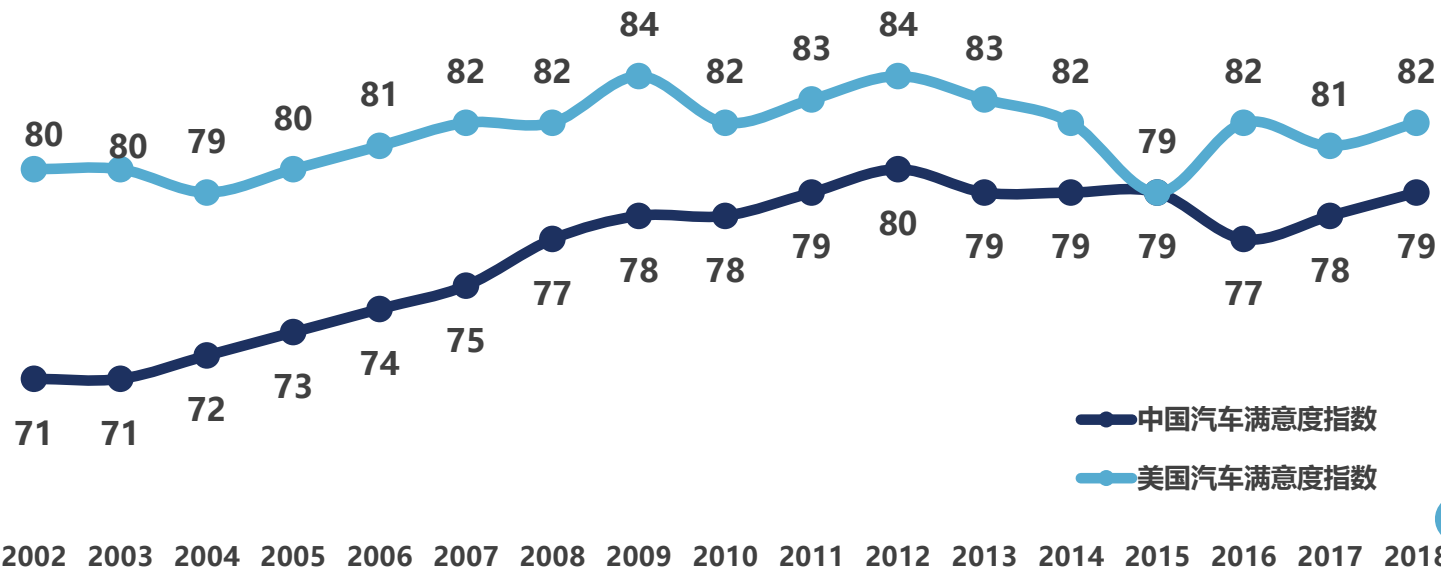


- 结构变量得分由相关的指标得分加权平均后得到，能准确反映出该结构变量的整体表现。
- 例如，“车的企业（公司）形象”、“车的品牌形象”、“车的品牌知名度”、“车的品牌美誉度”这四个指标得分加权平均后即为“品牌形象”这个结构变量的得分。
- 指标得分是被访者们对问卷中的每个具体问题评价打分的平均值，这些问题均被设置成十分制（1表示最差，10表示最好）。
- 数据组会将其转化成百分制（0表示最差，100表示最好）以方便报告呈现。需要注意的是，该得分表示均值而非百分比。

# 中国汽车行业用户满意度指数年度比较



# CACSI与美国汽车行业ACSI比较

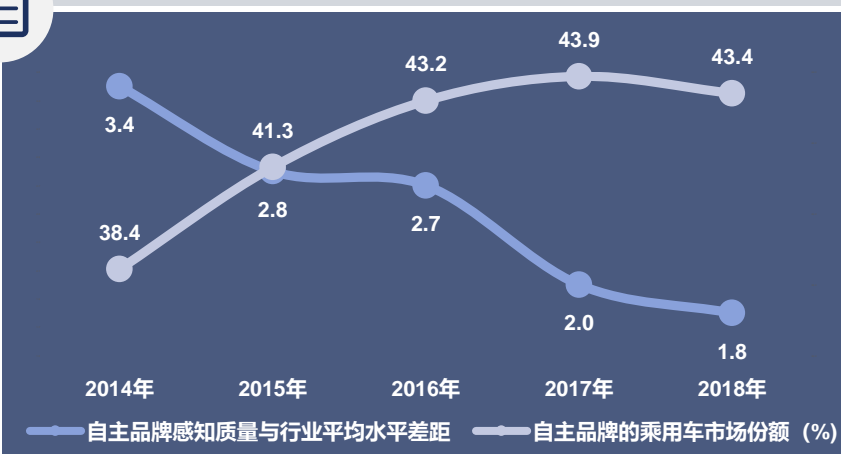
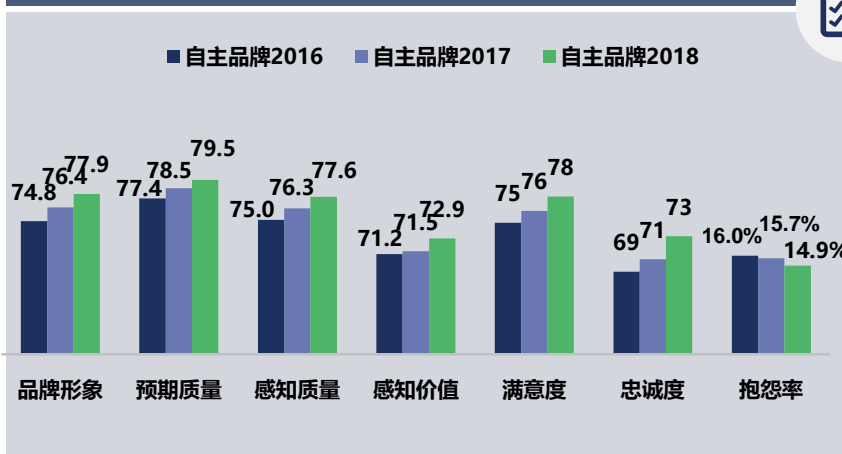
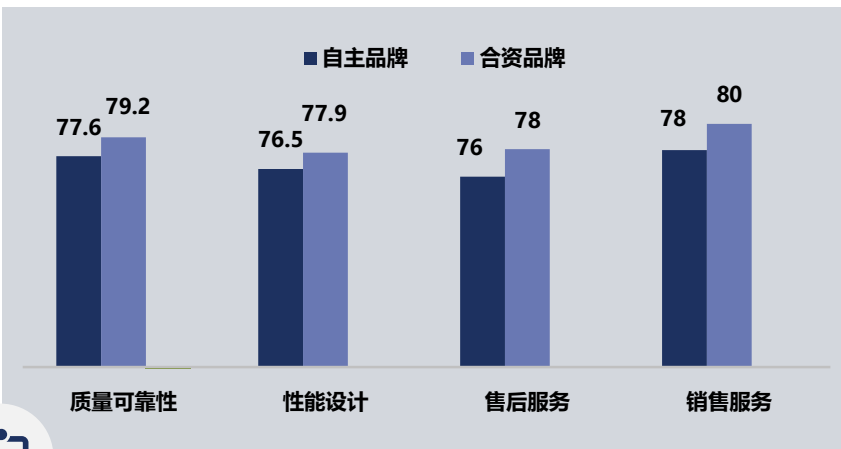
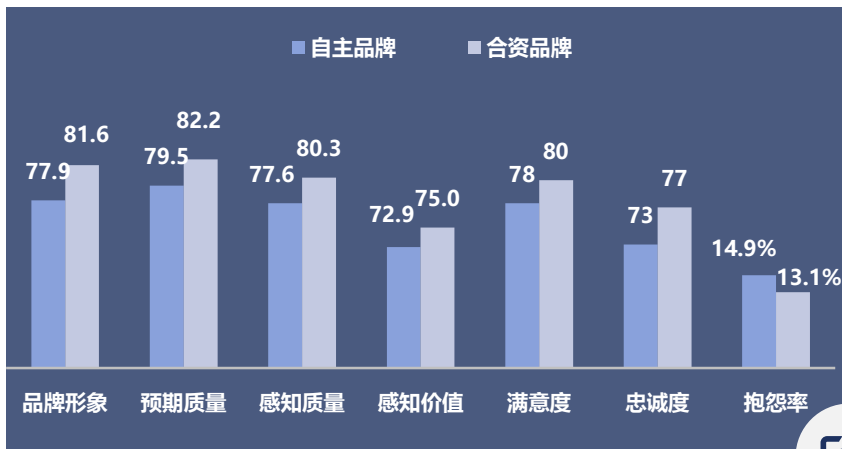


2018年中国CACSI与美国ACSI差距为3分。

数据源：中国质量协会、美国质量学会

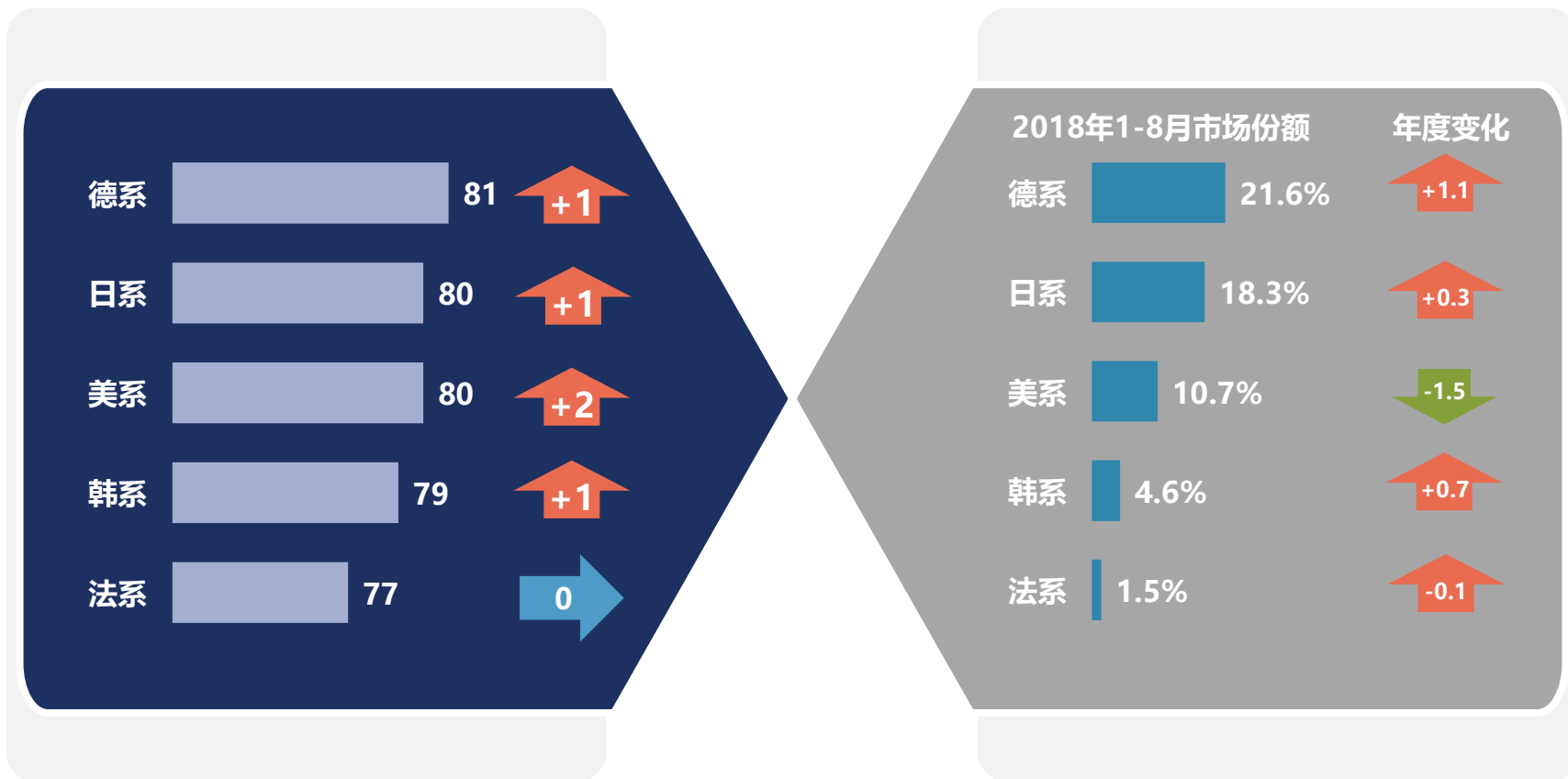


# 自主品牌满意度持续改善，竞争力增强

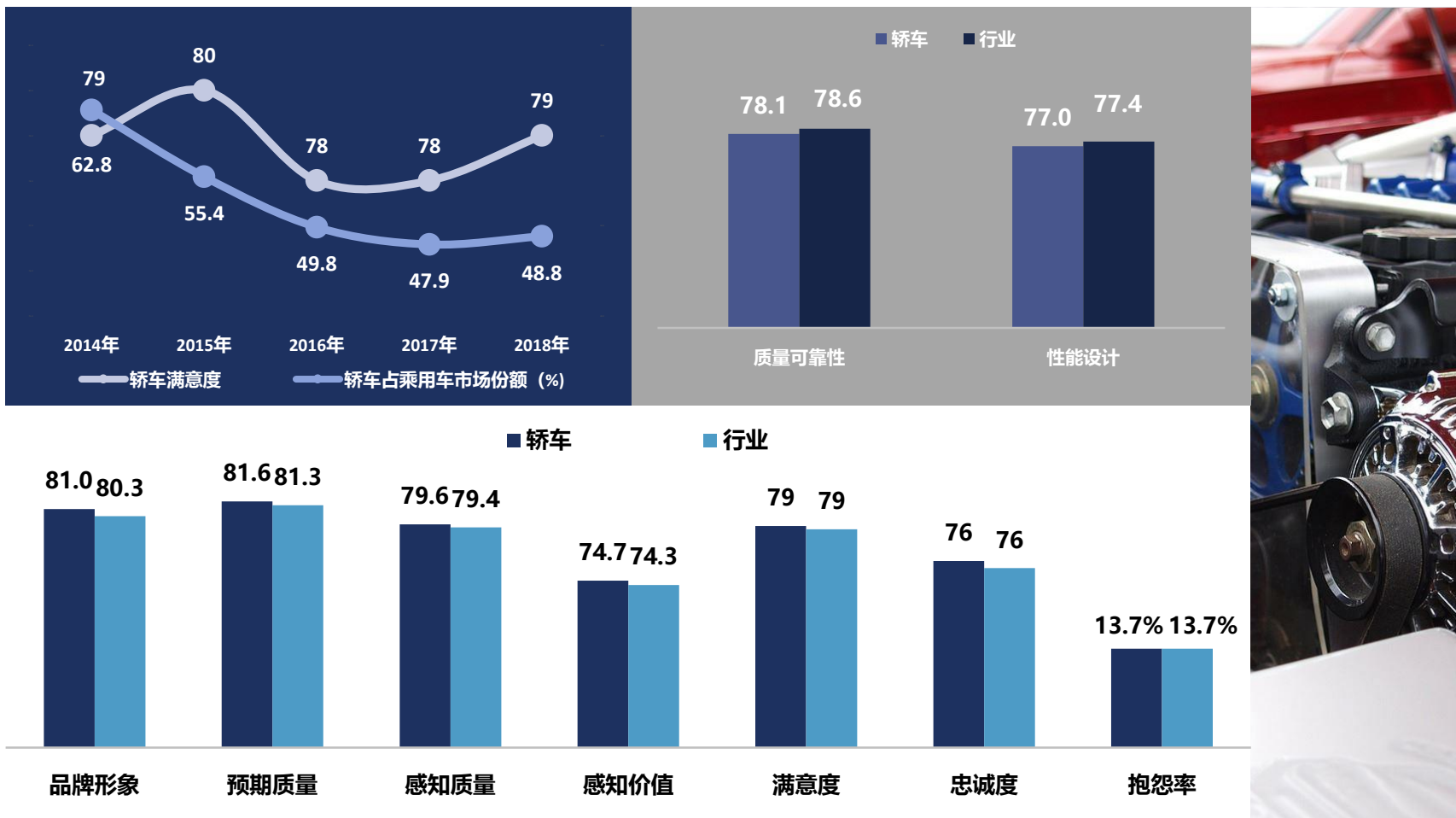


# 不同国别乘用车满意度表现

- 德系满意度水平最高，法系最低。
- 各国别满意度水平相对高低及变化与其市场竞争强弱态势及变化基本一致。

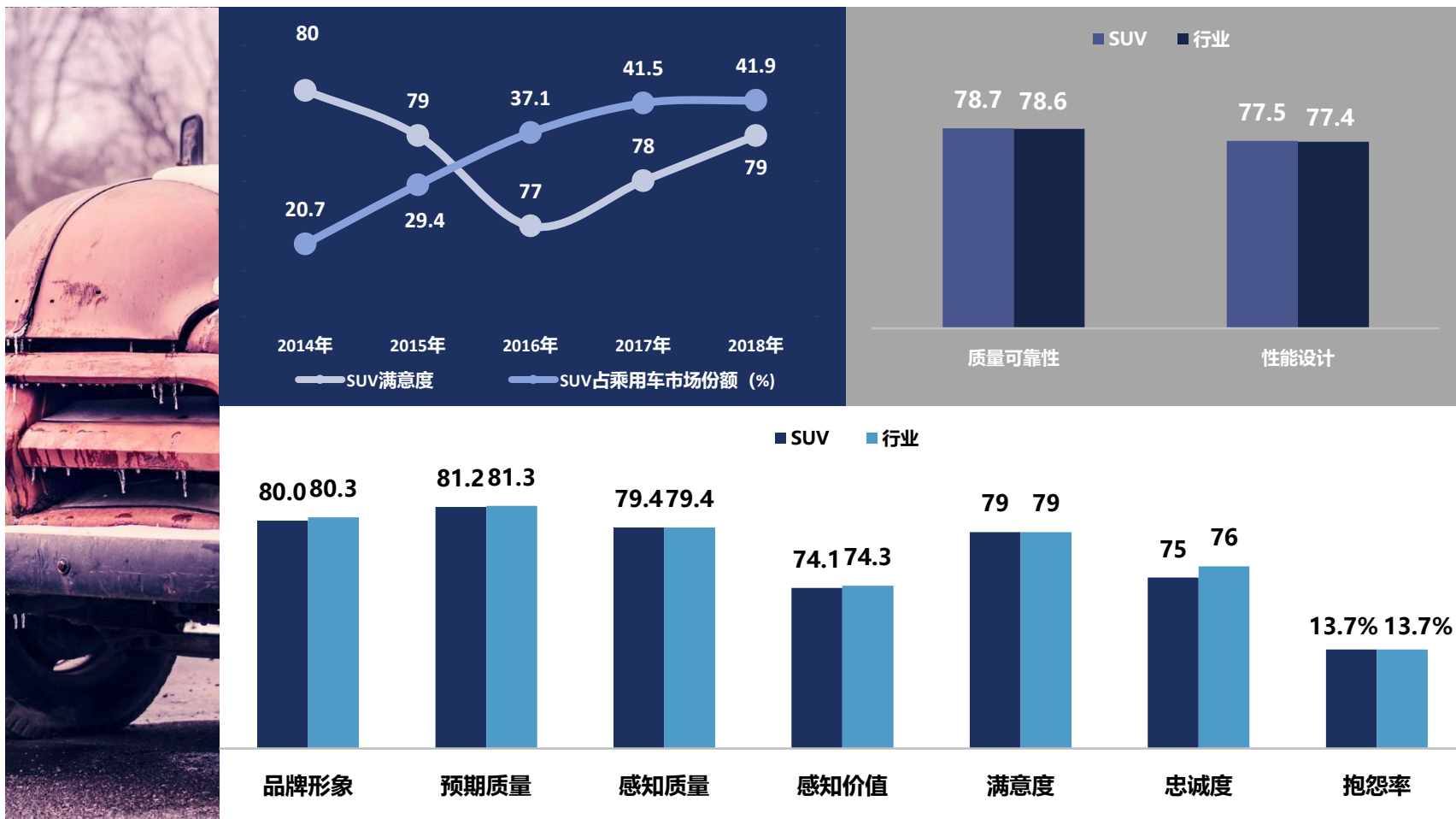


# 轿车应满足客户更高的产品质量需求



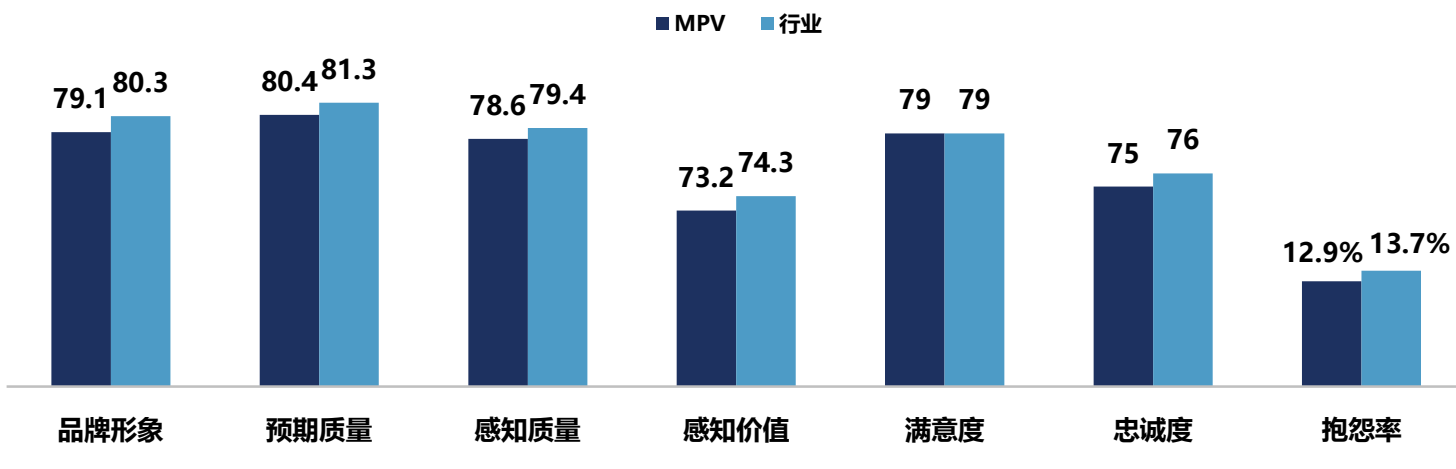
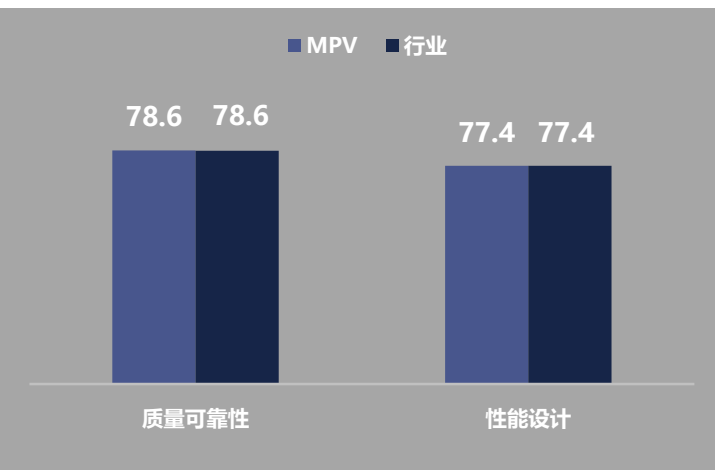
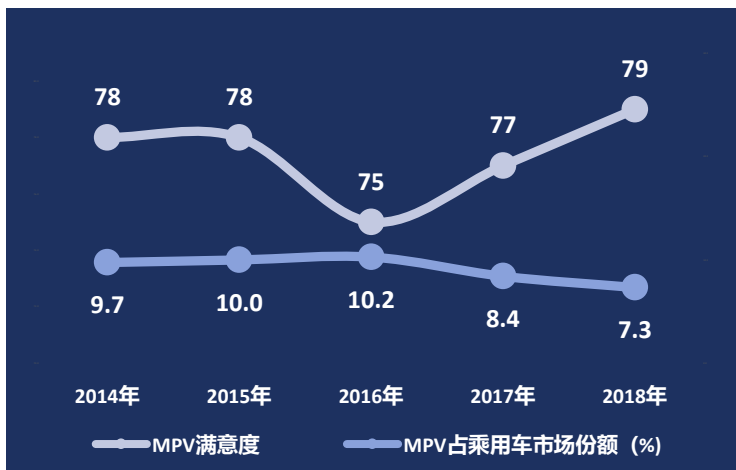
销售数据来源：中国汽车工业协会，销量数据2018年均指1-8月

# SUV强势品牌少、忠诚度水平低，竞争将会更加残酷

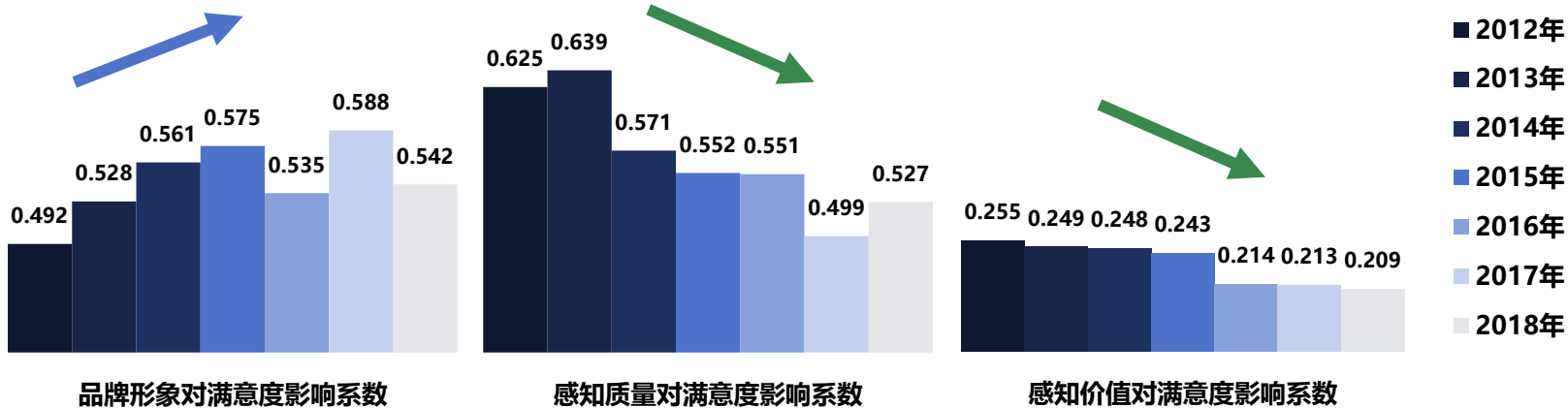




# 企业应增加高端家用MPV，应对升级换代的需求



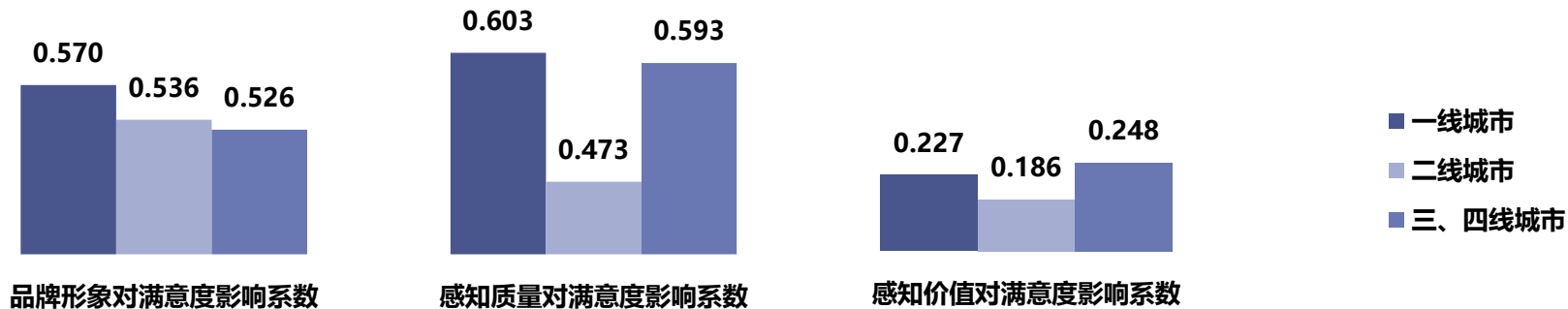
# 品牌形象和质量主导对满意度的影响，感知价值影响力呈弱化趋势



品牌形象对满意度影响系数

感知质量对满意度影响系数

感知价值对满意度影响系数



品牌形象对满意度影响系数

感知质量对满意度影响系数

感知价值对满意度影响系数



01

2018年可靠性满意度78.6分，同比提高1.3分。百辆新车故障发生次数为83次，同比下降10%。

02

2018年易发故障部位和去年一致，是“发动机系统”“行驶、转向和制动”、“车身外观”、“内饰”。

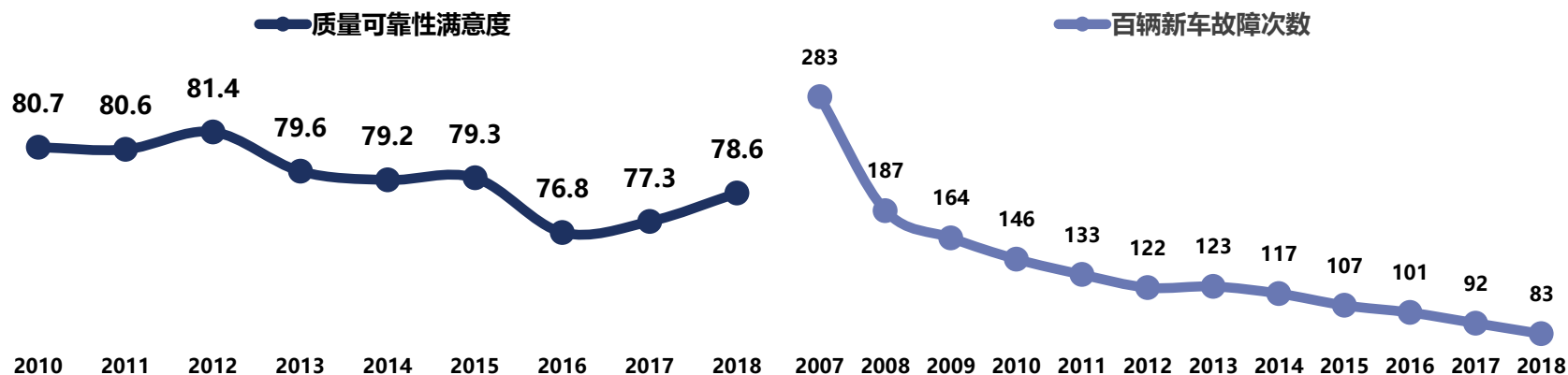
03

最近四年，用户提及较多的故障（问题）有：内饰异味重、风噪声大、发动机噪声大、发动机有杂音、挡位不准/入档困难（手动档）、行驶中轮胎噪声大，加速反应迟缓/无力、刹车有异响。其中，内饰异味重已连续四年成为用户最关注的质量问题。

04

五年来，用户对可靠性的质量需求主要集中在座椅、配置及操控设备、空调和变速。而这些方面，汽车企业质量改善效果明显。即使行业频发故障（问题）没有得到很好的解决，用户期望又越来越高，汽车企业根据用户需求进行质量改进，也能实现质量可靠水平的提高。

# 汽车质量可靠性年度变化特征



2015年易发故障

- 内饰异味重
- 风噪声大
- 燃油消耗过高
- 发动机有杂音
- 加速反应迟缓、无力
- 行驶中轮胎噪音大
- 挡位不准、入档困难 (手动档)
- 刹车有异响



2016年易发故障

- 内饰异味重
- 燃油消耗过高
- 行驶中轮胎噪音大
- 风噪声大
- 挡位不准/入档困难 (手动档)
- 发动机有杂音
- 加速反应迟缓/无力
- 刹车有异响



2017年易发故障

- 内饰异味重
- 燃油消耗过高
- 行驶中轮胎噪音大
- 风噪声大
- 挡位不准/入档困难 (手动档)
- 发动机有杂音
- 加速反应迟缓/无力
- 刹车有异响



2018年易发故障

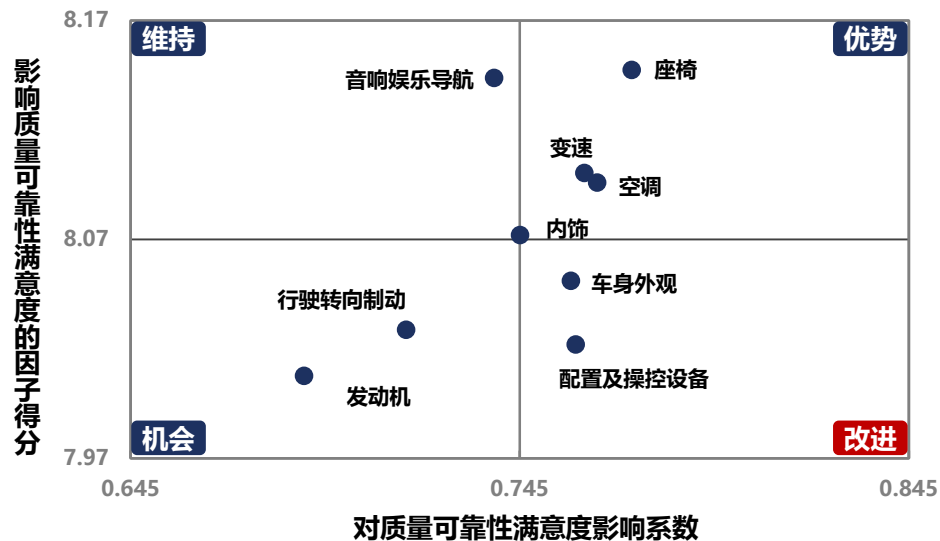
- 内饰异味重
- 风噪声大
- 发动机噪音大、有杂音
- 挡位不准/入档困难 (手动档)
- 行驶中轮胎噪音大
- 燃油消耗过高
- 加速反应迟缓无力
- 刹车有异响



2018年易发故障部位

- 发动机
- 行驶转向和制动
- 车身外观
- 内饰问题

# 汽车质量可靠性需求点



关注度	轿车	SUV	MPV	微客
第一影响因子	座椅	座椅	内饰	座椅
第二影响因子	变速	空调	变速	车身外观
第三影响因子	空调	车身外观	车身外观	内饰

关注度	2014	2015	2016	2017	2018
第一影响因子	座椅	座椅	配置及操控设备	配置及操控设备	座椅
第二影响因子	配置及操控设备	配置及操控设备	座椅	座椅	空调
第三影响因子	变速	车身外观	空调	变速	变速
第四影响因子	车身外观	空调	变速	空调	配置及操控设备



## 主要发现 (三)

01

2018年汽车性能、设计满意度77.4分，同比提高1.1分。

02

重点要提高“空调”“驾驶操控刹车”“驾驶座仪表盘及车身内装”等因子性能设计水平。重点提高下列要素的性能设计水平：经过凹凸不平道路时舒适度；在不良路况下操控性/平稳性；前风挡玻璃除雾/霜效果；能阻隔车外的废气和污染；车内内部气味；行驶中车内整体的安静程度。

03

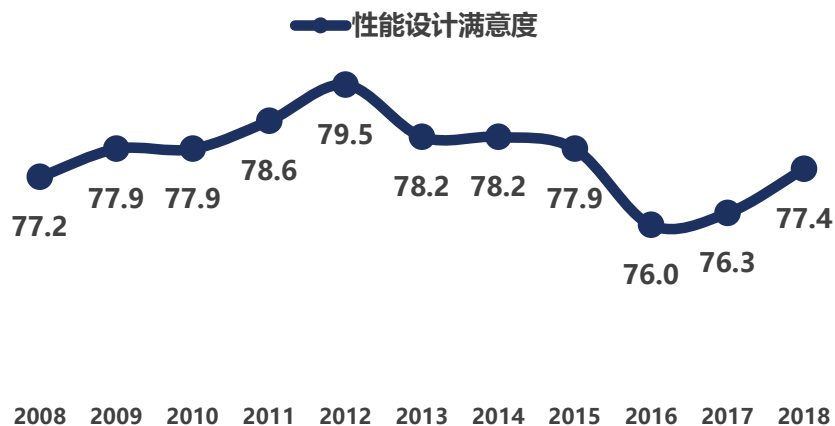
最近五年，用户对产品性能及产品设计重点关注点在于驾驶操控及刹车、座椅、空调、视野和行车安全。低端MPV和微客用户还特别关注仪表盘及车身内装。

04

汽车厂商应从用户需求出发，重视产品设计和质量创新，提高魅力质量。当前，80后、90后成为汽车消费的主力。根据他们的需求特点，汽车厂商要重视互联、智能、娱乐的高端需求。



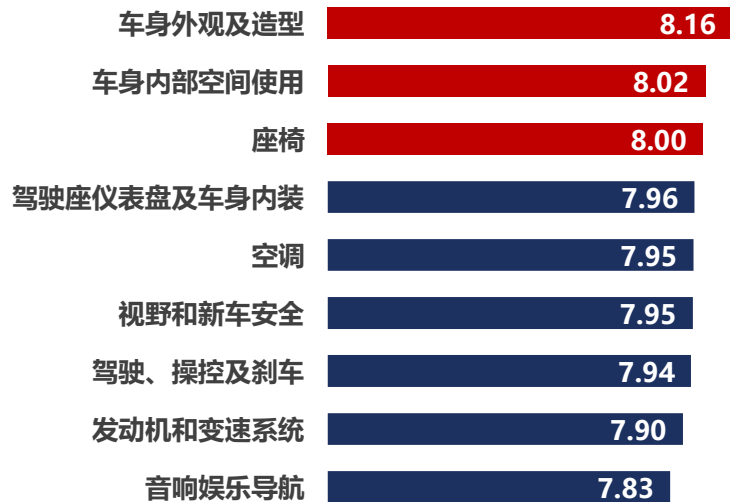
# 性能设计满意度



性能设计要素得分



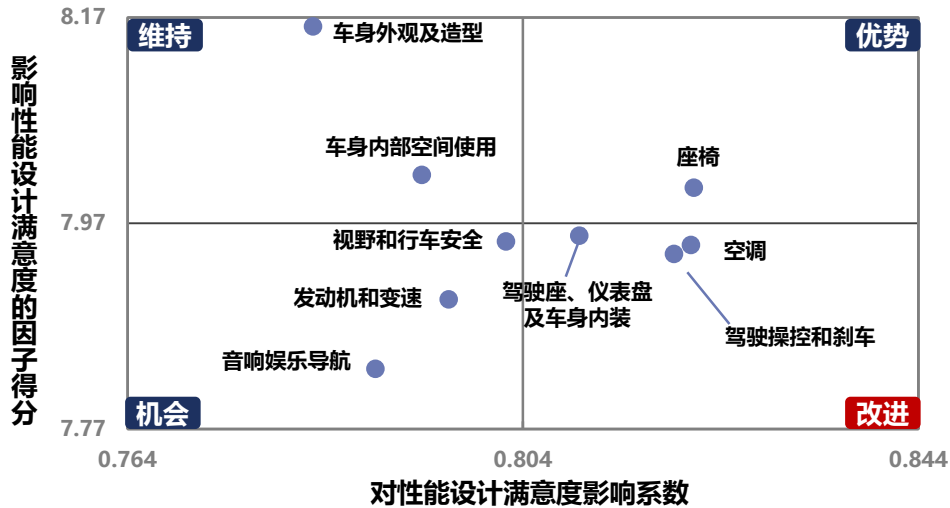
性能设计因子得分



得分最高前五要素

得分最低前五要素

# 性能设计质量需求



关注度	轿车	SUV	MPV	微客
第一影响因子	座椅	驾驶操控 刹车	座椅	视野和行 车安全
第二影响因子	视野和行 车安全	视野和行 车安全	视野和行 车安全	驾驶座仪 表盘及车 身内装
第三影响因子	驾驶操控 刹车	空调	驾驶座仪 表盘及车 身内装	座椅

关注度	2014	2015	2016	2017	2018
第一影响因子	座椅	视野和行车安全	驾驶操控刹车	视野和行车安全	座椅
第二影响因子	空调	座椅	视野和 行车安全	空调	空调
第三影响因子	视野和行车安全	驾驶操控刹车	空调	驾驶操控刹车	驾驶操控和刹车
第四影响因子	驾驶操控和刹车	驾驶座、仪表盘 及车身内装	座椅	驾驶座仪表盘及车 身内装	驾驶座仪表盘及车 身内装

# 魅力质量需求：高端娱乐、导航、互联

魅力质量要素对满意度的影响系数



一般质量要素对满意度的影响系数





01

2018年汽车行业售后服务满意度77分，同比提高1分。售后服务满意度水平持续提升，应重点关注服务效率。重点关注：维修或保养过程中所花费的时间要合理；能做到在约定的时间内完成维修/保养工作。

02

2018年我国4S店售后服务流失客户（未来一定不去或很可能不去4S店接受服务）占6.5%，犹豫客户（未来可能去4S店接受服务）占21.6%，（忠诚客户未来很可能或一定来4S店接受服务）占71.9%，其中豪华品牌忠诚客户最多，占比83.6%。

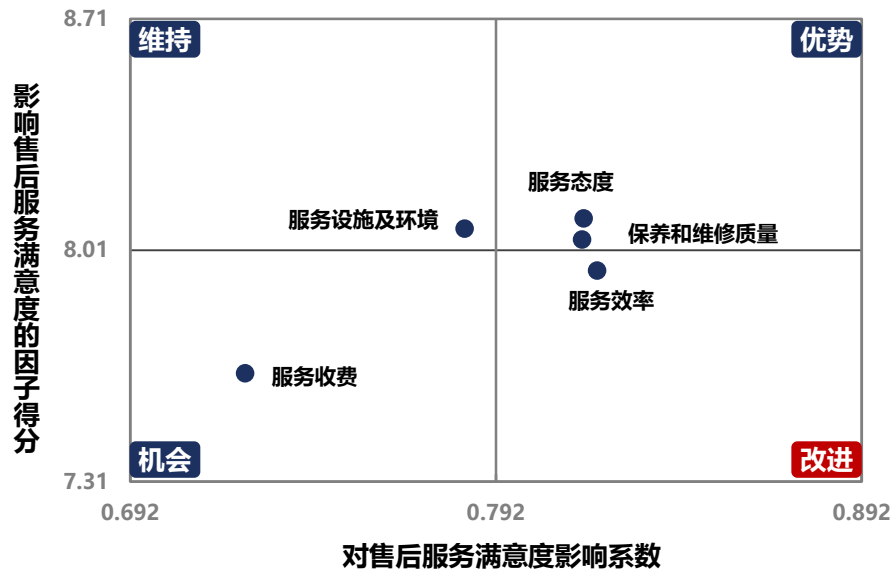
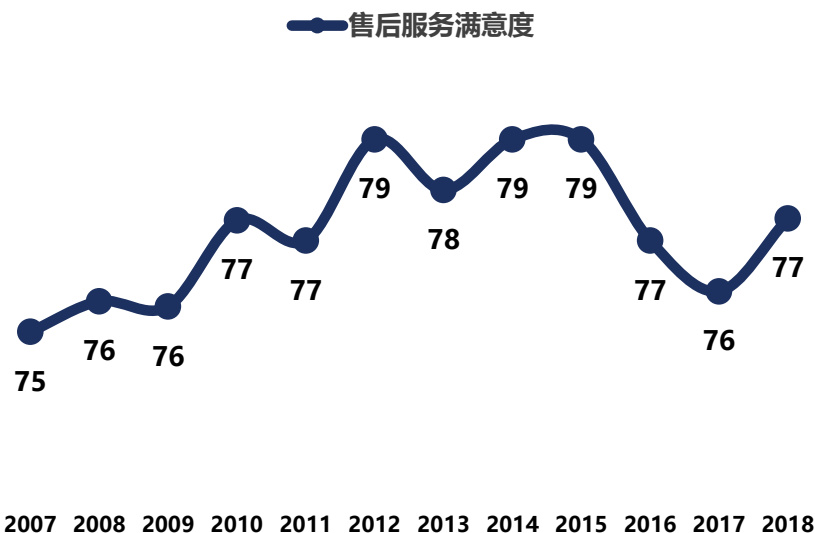
03

客户流失最主要原因是4S店工时费高、配件价格高、服务态度不好。忠诚客户最看重服务质量可靠、维修技术过硬。要实现犹豫客户向忠诚客户转变，4S店必须做到位置便利、提供高效率服务和高质量服务。

04

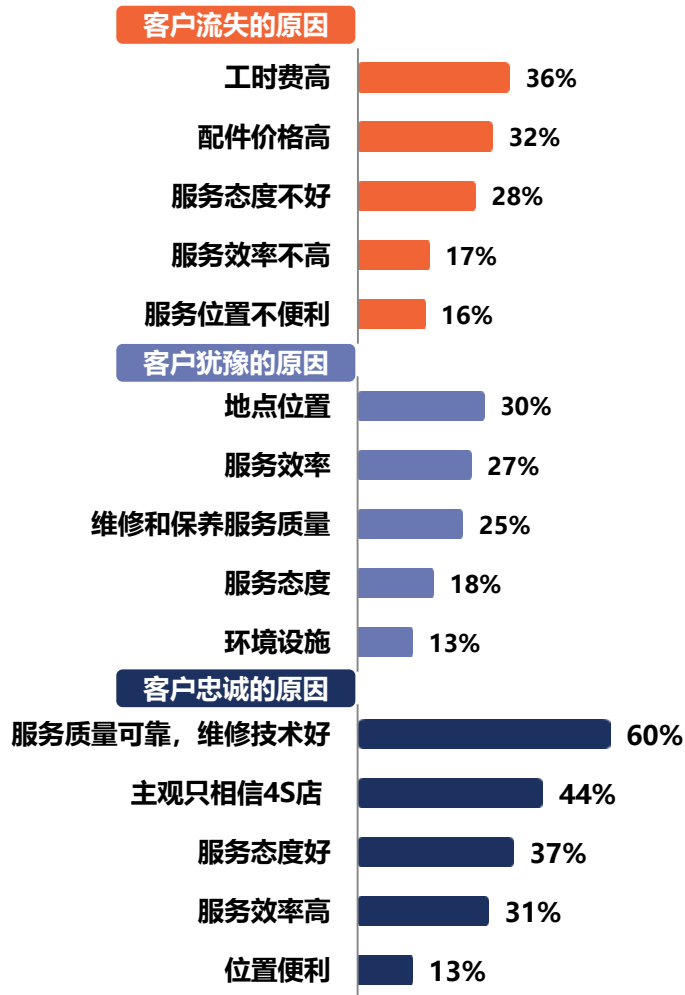
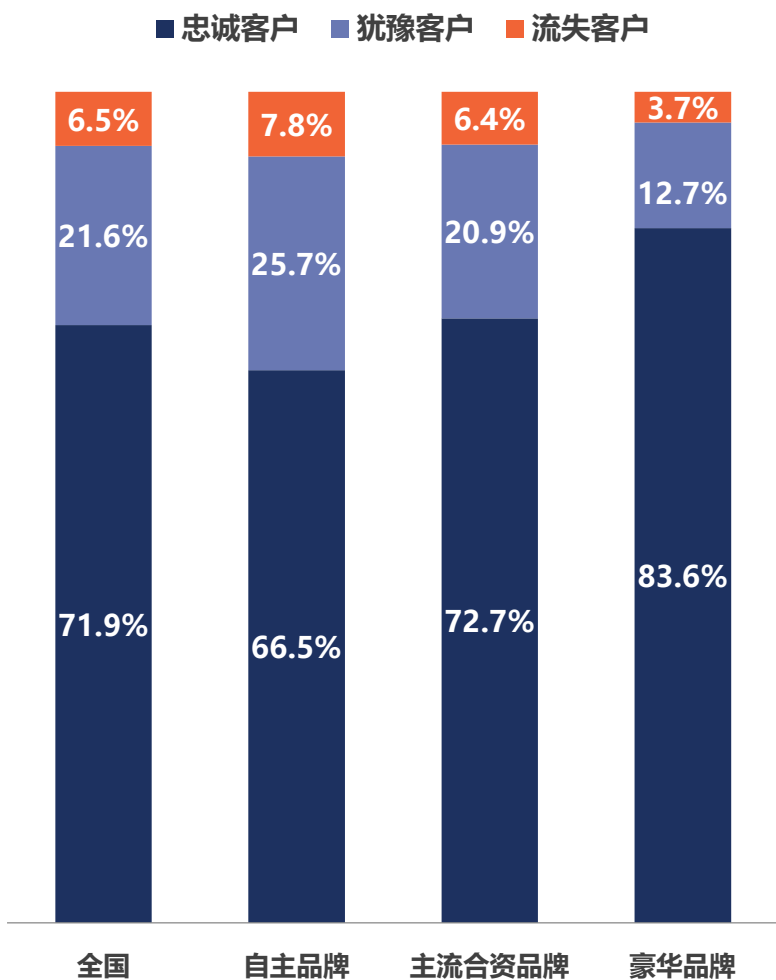
2018年汽车行业销售服务满意度80分，同比提高2分。“试乘试驾”和“交车过程”是提升销售服务满意度的关键环节。经销商应重点关注和改善下列要素：试乘试驾时间要保持充足、销售顾问要向客户介绍不同路段体验重点；向客户完整解释售后服务及车辆保险信息、要做好交车后的回访跟踪服务。

# 售后服务满意度



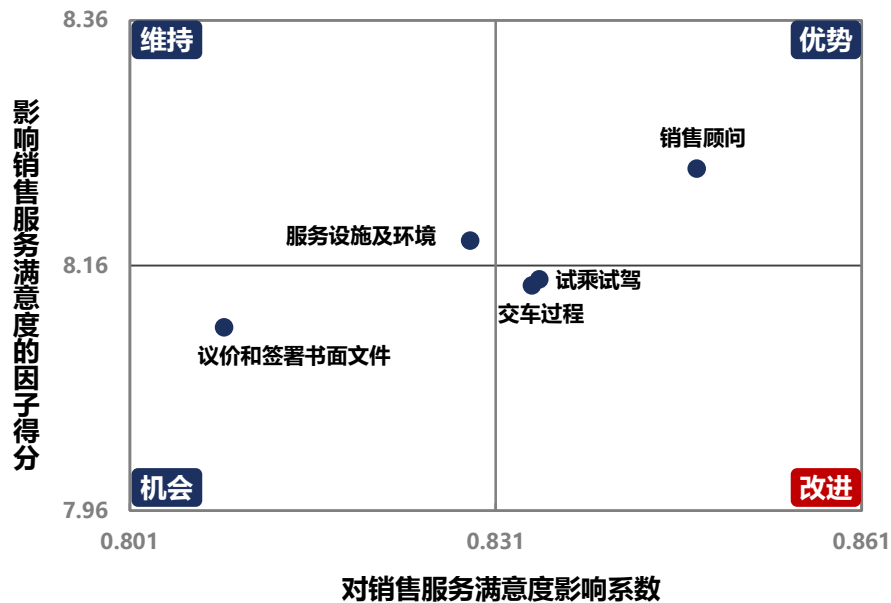
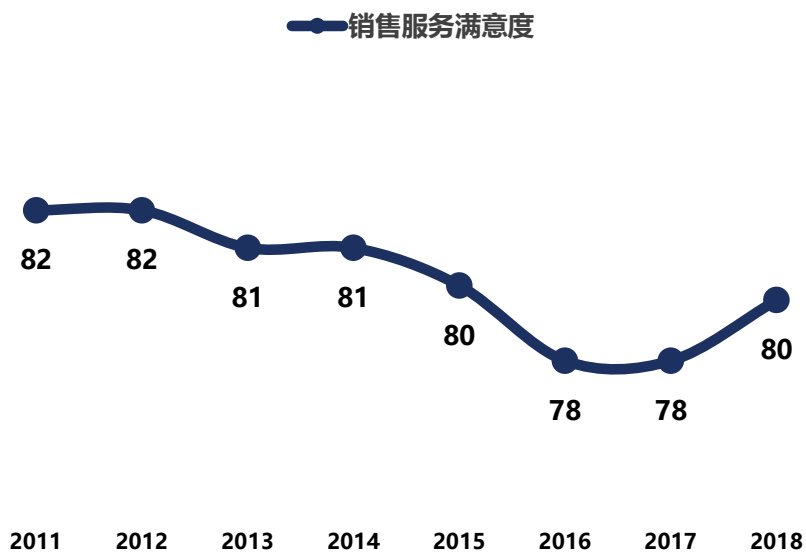
	一线城市	二线城市	三线城市	四线城市
强化优势点	服务态度、设施及环境	服务态度	服务态度	保养和维修质量
重点改进点	服务效率	服务效率	服务效率	服务效率

# 服务流失与忠诚





# 销售服务满意度



关注度	一线城市	二线城市	三线城市	四线城市
强化优势点	服务顾问	服务顾问	服务顾问	议价和签署文件
重点改进点	服务设施及环境	交车过程	议价和签署书面文件	试乘试驾



01

用户购车参考的主要信息来源是：“车展、车市4S店”“互联网”“亲戚朋友推荐”“销售人员推荐”。测评结果显示，“销售人员推荐”的提及比例逐年升高，而亲戚朋友推荐的提及比例逐年下降。

02

数据表明，过去五年用户挑选汽车较为看重的六大因素是：“质量可靠性高”“安全性高”“汽车性能好”“品牌知名度”“舒适性高”“车型好看”。从用户最终购买新车的决定性作用来看，用户最为看重的是“质量可靠性高”“汽车性能好”“车型好看”等因素。

03

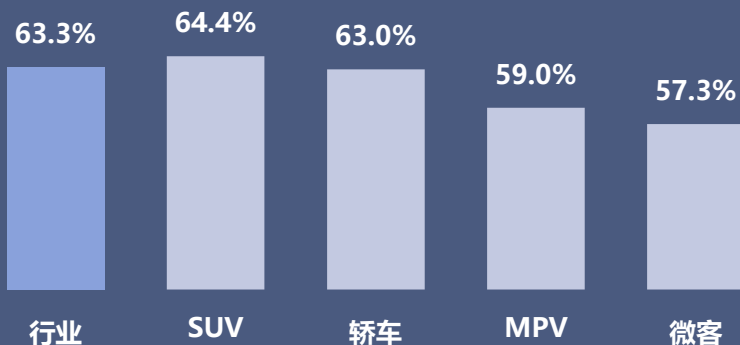
用户购车最为看重的品牌特征是“实用”，提及率达到49.9%。用户对“年轻”“运动”“有品位”等品牌特征的提及率逐年升高，而对“实用”“经济”“家庭”的提及率则呈下降趋势。

04

用户买SUV和轿车有更多的选择和比较，这两个细分市场非常激烈，品牌集中度相对较低。而MPV和微客有主导市场的大品牌，品牌集中度高，可供用户选择的产品少。

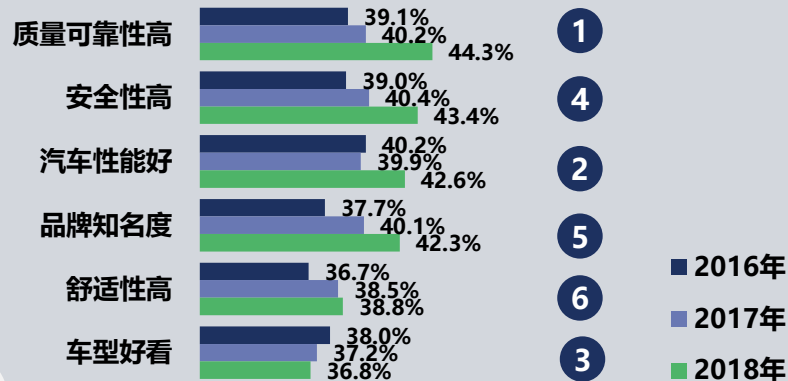
# 用户需求 and 偏好

用户购车考虑竞争车型的比例

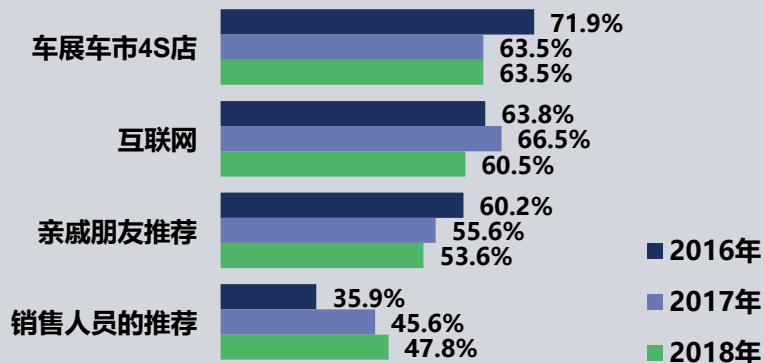


购车原因提及率

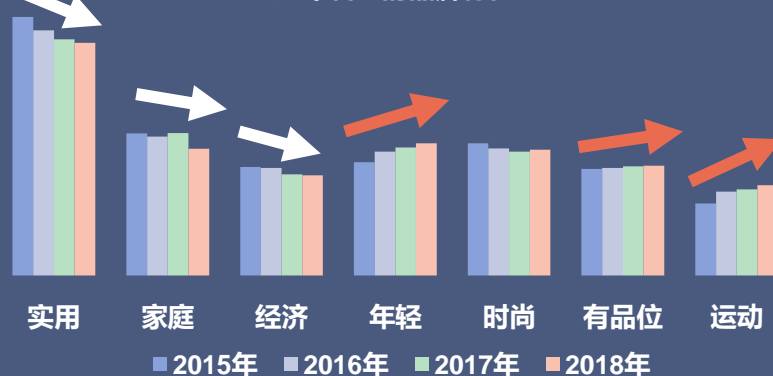
购车最主要原因排序

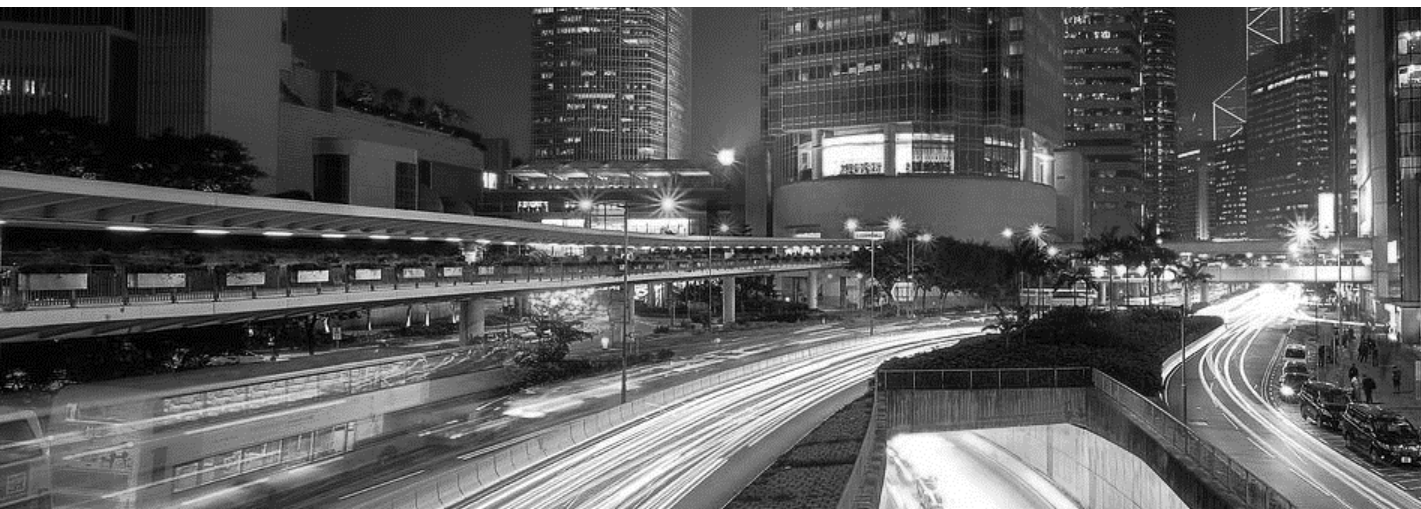


购车主要信息来源



购车看重的品牌特征





/04

## 2018年CACSI测评指数榜单

---

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
上汽通用	赛欧3	79.3	80.7	79.0	71.9	79	74	13.4%	7万及以下紧凑型轿车
东风悦达起亚	新一代K2	79.2	81.3	78.4	74.4	79	74	18.3%	
北京现代	瑞纳	79.4	79.8	78.2	73.3	78	75	11.1%	
长安汽车	悦翔	76.0	77.7	76.3	72.5	78	72	21.1%	
上汽通用五菱	宝骏310	77.2	78.7	77.5	74.2	78	71	14.6%	
上汽大众	POLO	81.6	81.1	79.7	74.4	80	77	7.2%	7万以上紧凑型轿车
一汽丰田	威驰	80.7	81.6	79.8	75.1	80	77	15.9%	
广汽丰田	致炫	80.1	80.3	79.1	74.3	79	77	17.5%	
广汽本田	飞度	79.8	79.8	77.6	72.7	78	75	12.4%	
北京现代	悦纳	78.0	78.7	76.1	71.9	77	72	14.0%	
广汽本田	锋范	77.3	77.8	77.0	70.6	76	74	18.9%	7万及以下中型轿车
长安汽车	逸动	78.5	78.4	78.1	73.3	78	75	12.8%	
吉利汽车	帝豪	78.5	80.0	77.5	73.8	78	73	19.7%	
吉利汽车	新远景	76.6	78.7	76.0	73.0	76	71	18.0%	
奇瑞汽车	艾瑞泽5	77.4	78.1	77.0	72.1	76	70	19.4%	
比亚迪	F3	75.4	77.5	74.5	71.4	75	71	15.4%	

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
一汽大众	新捷达	81.6	81.4	78.8	75.9	80	79	12.1%	8-10万中型轿车
上汽大众	新桑塔纳	82.0	81.4	79.3	73.9	80	77	14.7%	
吉利汽车	帝豪GL	80.4	81.2	78.9	75.1	80	77	19.1%	
长安福特	福睿斯	80.7	82.4	78.7	74.2	79	77	17.3%	
北京现代	全新悦动	80.1	80.6	77.0	72.9	78	74	16.5%	
上汽通用	科沃兹	79.4	80.2	78.1	73.6	78	73	18.4%	
东风日产	蓝鸟	79.3	80.9	78.7	72.9	78	73	18.6%	
东风日产	阳光	79.4	80.2	78.1	72.9	78	73	19.0%	
上汽大众	昕锐	78.5	78.3	77.5	72.4	77	75	13.3%	
上汽乘用车	荣威360	74.9	76.5	76.1	73.1	76	72	13.2%	
神龙汽车	新爱丽舍	75.7	78.6	75.3	71.4	76	71	14.7%	
一汽丰田	卡罗拉	82.5	83.1	81.3	76.8	81	78	13.5%	10-15万中型轿车A类 (三厢)
东风日产	轩逸	80.9	82.3	80.6	75.2	81	77	13.6%	
上汽大众	朗逸	82.2	82.4	81.5	75.2	81	77	15.4%	
北京现代	领动	81.2	81.9	80.0	76.3	81	76	7.6%	
一汽大众	宝来	82.1	82.8	79.7	74.6	80	78	11.4%	
东风本田	思域	81.6	81.3	79.2	76.2	80	76	13.8%	
广汽丰田	雷凌	82.3	80.8	79.8	74.5	79	79	16.8%	
上汽乘用车	荣威i6	78.7	80.7	78.5	75.4	79	74	16.8%	
上汽通用	英朗	81.3	81.3	79.1	74.1	78	76	14.1%	
广汽本田	凌派	79.7	81.1	78.4	73.5	78	75	12.0%	
东风悦达起亚	K3	77.7	79.9	76.8	71.9	77	72	13.8%	
神龙汽车	标致308	76.7	77.5	75.1	70.8	75	73	14.6%	



汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
一汽大众	蔚领	82.4	82.0	80.7	76.1	82	78	12.1%	10-15万中型轿车B类 (含两厢)
上汽通用	科鲁兹	82.1	82.1	80.7	75.7	80	77	13.3%	
东风日产	骐达	79.6	81.7	79.5	73.3	80	77	15.9%	
上汽大众	朗行	81.2	81.8	80.1	74.7	79	77	6.7%	
长安马自达	昂克赛拉	79.8	79.9	79.1	73.1	79	76	11.2%	
长安福特	福克斯	79.8	81.1	79.0	73.0	79	76	15.2%	
上汽大众	明锐	80.3	81.0	79.4	73.9	79	75	20.2%	
一汽大众	新高尔夫	83.5	84.0	81.3	76.4	81	79	10.2%	15-20万中型轿车
上汽大众	凌渡	82.8	83.7	80.9	75.6	81	78	14.2%	
一汽大众	速腾	82.6	83.1	80.0	75.9	80	78	10.8%	
神龙汽车	标致408	78.8	79.8	78.9	73.4	78	77	12.0%	
上汽通用	威朗	80.6	80.1	77.6	73.0	78	75	11.9%	
上汽通用	迈锐宝	81.5	82.8	81.0	75.8	81	77	9.3%	25万以下中大型轿车
上汽通用	君威	82.8	82.2	81.0	75.9	81	77	10.9%	
北京现代	名图	81.1	82.8	80.6	75.4	81	76	10.6%	
长安福特	蒙迪欧	80.5	82.1	79.7	74.6	80	76	16.7%	
上汽大众	速派	80.0	82.0	79.8	75.8	80	75	16.4%	
吉利汽车	博瑞	78.8	80.1	78.0	74.7	79	75	15.3%	
一汽轿车	马自达6阿特兹	79.9	81.5	79.9	73.3	79	75	18.4%	
东风悦达起亚	K5	77.4	78.3	76.2	71.3	76	71	16.9%	

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
上汽大众	帕萨特	83.4	82.9	80.9	74.7	81	78	13.0%	25-30万中大型轿车
一汽大众	迈腾	82.2	83.4	81.1	75.0	81	77	16.9%	
广汽本田	第九代雅阁	82.2	83.3	80.3	75.9	80	79	13.6%	
广汽丰田	凯美瑞	82.2	82.0	81.1	75.3	80	77	9.9%	
东风日产	新天籁	83.1	83.8	80.6	77.5	80	77	13.8%	
上汽通用	君越	81.5	82.4	80.1	74.3	79	76	11.5%	
华晨宝马	宝马1系	84.2	84.0	82.1	75.7	82	82	12.0%	豪华型A级轿车
一汽大众	奥迪A3	83.5	83.0	81.5	75.9	80	79	11.2%	
北京奔驰	C级	84.6	85.6	82.7	78.5	83	82	7.9%	豪华型B级轿车
华晨宝马	3系	85.2	85.1	82.8	76.4	83	81	12.6%	
一汽大众	奥迪A4L	84.7	84.7	83.1	77.2	83	80	9.5%	
沃尔沃	沃尔沃S60L	82.2	83.3	80.6	76.2	81	80	5.6%	
上汽通用	凯迪拉克ATS-L	82.4	83.6	82.7	76.8	81	80	10.4%	

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
北京奔驰	E级	85.5	86.0	84.5	77.1	84	83	8.3%	豪华型C级轿车
华晨宝马	5系	85.7	85.0	84.2	78.2	84	83	12.3%	
沃尔沃	沃尔沃S90	87.9	88.0	85.1	81.4	84	80	6.3%	
一汽大众	奥迪A6L	84.9	85.4	81.6	76.1	82	80	10.6%	
上汽通用	凯迪拉克XTS	82.9	83.1	82.3	76.0	81	78	13.7%	
一汽丰田	皇冠	81.5	82.2	80.8	75.0	80	77	15.0%	
上汽通用五菱	宝骏510	79.0	80.6	78.3	74.4	79	72	16.1%	7万及以下A0级SUV
吉利汽车	远景X3	77.0	79.0	77.1	72.9	78	74	13.1%	
长安汽车	CS15	78.1	79.4	78.4	72.6	78	72	8.7%	
江淮汽车	瑞风S3	77.1	78.7	75.9	70.1	77	73	16.5%	
长安汽车	CS35	77.5	79.2	76.2	71.1	77	72	13.3%	
奇瑞汽车	瑞虎3	77.0	80.1	76.4	71.5	77	71	14.5%	
北京汽车	绅宝X35	78.0	80.8	77.8	74.5	77	71	16.7%	
众泰汽车	众泰T300	75.1	75.3	74.2	69.6	75	72	13.3%	
广汽乘用车	传祺GS3	78.4	81.9	79.5	75.0	79	76	13.7%	8-10万A0级SUV
一汽轿车	奔腾X40	78.4	80.5	78.6	73.4	79	75	16.5%	
长城汽车	哈弗H2	79.9	79.7	77.9	72.8	78	74	14.8%	
上汽乘用车	MG ZS	78.2	80.3	78.8	74.3	78	72	16.4%	
一汽吉林	森雅R7	77.1	78.1	76.0	68.9	76	71	15.9%	
东南汽车	DX3	75.4	77.3	76.6	71.6	76	70	19.2%	

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
东风本田	XR-V	81.2	81.0	81.1	75.5	81	77	16.3%	10-20万A0级SUV
广汽本田	缤智	81.4	82.0	80.2	74.3	80	77	10.7%	
上汽通用	昂科拉	81.4	82.2	79.7	73.5	79	77	9.8%	
北京现代	ix25	79.1	80.1	79.3	72.6	78	74	7.8%	
东风日产	劲客	78.5	81.0	79.5	71.6	77	74	15.9%	
长城汽车	哈弗M6	79.5	80.1	78.5	72.7	78	74	12.5%	7万及以下A级SUV
海马汽车	S5	76.1	78.9	77.6	69.7	77	72	13.2%	
北汽银翔	幻速S3	73.3	75.5	73.9	69.7	74	69	18.5%	
长安汽车	CS55	79.5	82.1	79.4	74.0	79	75	12.1%	8-10万A级SUV
东风柳州汽车	景逸SUV	79.5	81.0	78.2	71.7	78	76	4.3%	
比亚迪	宋	78.7	79.6	78.3	73.3	78	75	16.2%	
吉利汽车	远景SUV	76.8	79.1	76.2	72.1	77	73	15.7%	
东风日产	启辰T70	79.0	80.5	78.2	71.9	77	72	17.3%	
吉利汽车	帝豪GS	77.1	78.8	77.0	72.9	77	71	14.1%	8-10万A级SUV
华泰汽车	圣达菲	75.0	75.5	75.4	66.7	75	70	6.7%	

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
长城汽车	哈弗H6	79.7	80.2	79.3	73.5	79	75	12.8%	10-15万A级SUV
上汽乘用车	荣威RX5	78.4	79.9	78.0	74.8	79	74	18.1%	
吉利汽车	博越	79.3	80.6	78.3	74.4	79	74	19.7%	
东风悦达起亚	智跑	78.6	79.5	78.6	72.9	79	73	12.6%	
广汽乘用车	传祺GS4	77.9	80.4	77.7	72.3	78	74	15.5%	
汉腾汽车	X7	76.8	80.5	78.8	73.7	78	73	18.2%	
长安汽车	CS75	77.2	79.0	77.7	73.8	78	71	17.3%	
东风风神	AX7	76.4	77.5	76.2	70.6	77	74	11.3%	
长丰猎豹	CS10	78.1	78.9	78.7	71.7	77	72	17.6%	
江铃控股	陆风SUV	75.6	76.5	75.1	72.3	76	71	9.4%	
东南汽车	DX7	76.6	78.1	75.3	70.4	76	69	17.5%	
奇瑞汽车	瑞虎7	75.2	78.6	77.4	69.6	75	72	12.7%	
北京现代	全新途胜	82.3	83.5	80.5	75.9	81	77	9.0%	15-20万A级SUV
广汽菲克	JEEP指南者	81.1	82.0	80.8	76.1	80	77	18.0%	
东风日产	逍客	81.1	81.5	80.7	74.2	80	76	10.0%	
一汽轿车	CX-4	80.7	81.4	80.1	74.2	79	77	12.8%	
广汽三菱	三菱欧蓝德	79.4	80.3	79.0	73.8	79	75	9.3%	
广汽菲克	JEEP自由侠	78.8	79.5	78.0	71.2	78	75	18.4%	

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
东风日产	奇骏	83.2	83.9	80.9	75.6	81	77	13.8%	20-30万A级SUV
一汽丰田	RAV4	82.2	82.6	80.9	75.6	80	78	11.2%	
长安福特	翼虎	81.5	82.2	80.5	74.2	80	77	12.1%	
长安马自达	CX-5	79.3	79.1	79.0	73.0	79	74	15.4%	
神龙汽车	标致4008	79.0	80.6	79.3	72.8	78	75	17.8%	
东风本田	CR-V	78.8	80.9	78.0	72.7	78	74	17.1%	
长城汽车	WEY VV7	79.3	81.0	80.1	75.4	81	76	9.1%	20万以下B级SUV
东风日产	启辰T90	80.5	81.9	79.8	77.2	81	75	12.7%	
长城汽车	哈弗H7	78.0	78.8	77.4	71.9	78	74	16.2%	
东风渝安	风光580	77.9	78.8	77.8	73.4	78	72	16.0%	
长安汽车	CX70	77.4	79.6	77.4	72.0	76	73	14.2%	
众泰汽车	众泰T600	76.1	78.0	74.8	70.4	76	72	16.6%	
上汽大众	途观L	84.0	83.9	81.4	75.2	81	78	10.4%	20万以上B级SUV
广汽丰田	汉兰达	81.9	82.0	81.3	76.4	81	78	10.9%	
上汽通用	昂科威	82.8	84.0	81.0	75.4	81	78	12.4%	
上汽通用	探界者	81.3	83.3	81.4	76.9	81	78	14.1%	
广汽菲克	JEEP自由光	81.3	83.2	80.1	75.4	80	77	13.9%	
广汽本田	冠道	81.0	82.5	81.2	74.3	80	77	14.1%	
东风本田	UR-V	81.9	82.3	81.8	78.2	80	77	19.8%	
长安福特	锐界	80.6	82.8	79.7	74.0	79	79	16.9%	
上汽大众	柯迪亚克	80.9	82.8	80.9	76.4	79	77	17.4%	
广汽乘用车	传祺GS8	79.6	81.9	80.0	74.2	79	75	13.8%	

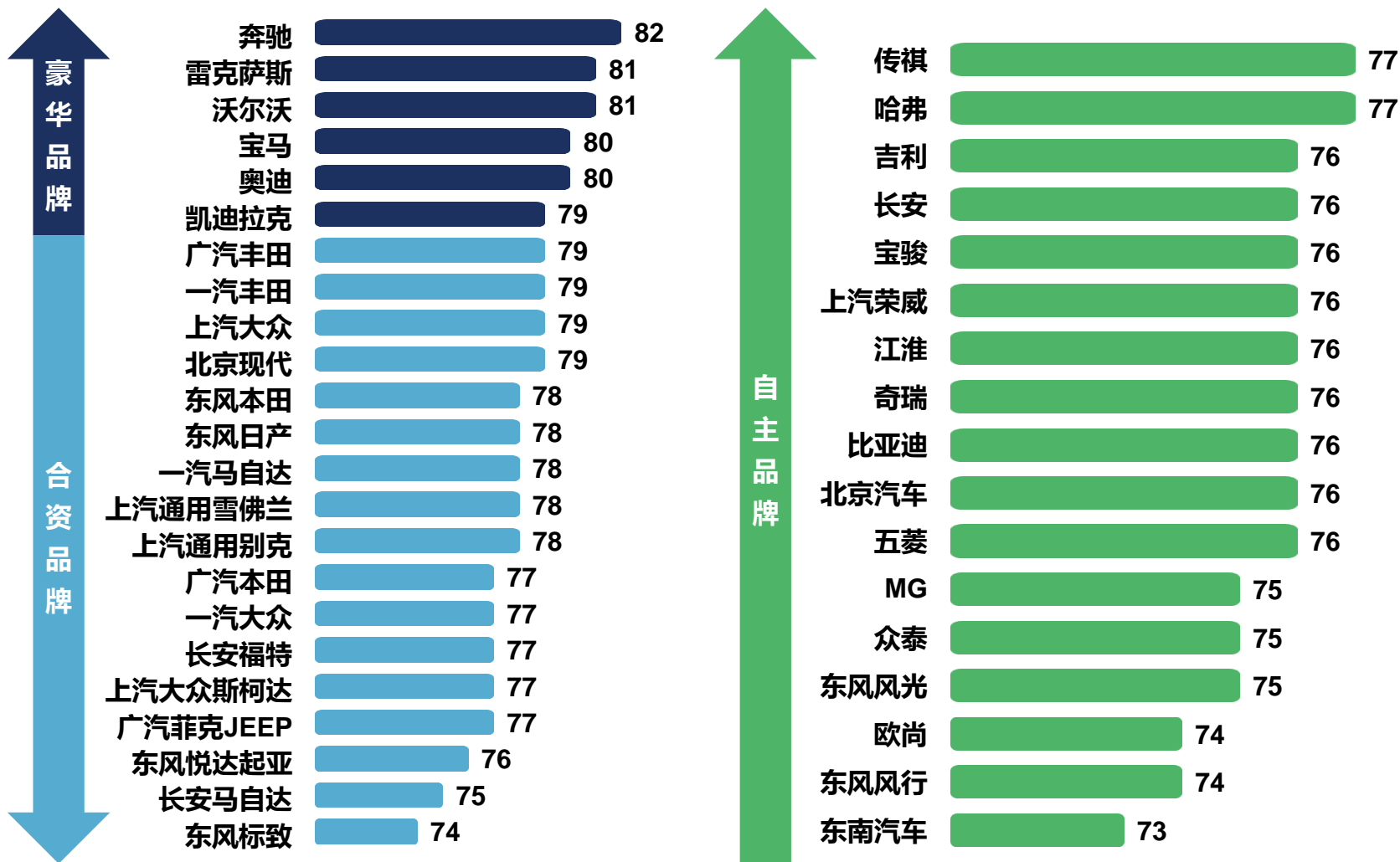


汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
上汽大众	途昂	81.9	82.2	82.2	76.9	81	78	12.2%	C级SUV
众泰汽车	众泰T700	77.7	80.0	78.0	72.4	77	73	9.4%	
一汽大众	奥迪Q3	85.0	84.7	82.0	76.8	83	80	13.3%	豪华型A级SUV
北京奔驰	GLA	83.4	84.2	82.5	76.0	82	82	10.9%	
华晨宝马	X1	83.9	84.0	82.5	75.9	81	80	10.7%	
上汽通用	凯迪拉克XT5	84.8	85.2	84.5	80.2	84	82	3.1%	豪华型B级SUV
北京奔驰	GLC	86.8	85.3	84.7	78.3	84	82	10.1%	
一汽大众	奥迪Q5	86.2	86.2	82.9	78.0	83	80	14.2%	
沃尔沃	沃尔沃XC60	83.0	84.1	81.9	76.9	82	80	11.1%	
奇瑞捷豹路虎	路虎发现神行	83.0	83.8	81.5	78.9	82	79	11.1%	
一汽丰田	普拉多	84.7	83.4	82.8	77.1	83	82	9.2%	硬派SUV
长城汽车	哈弗H9	83.2	80.7	82.0	77.3	82	80	4.5%	
北京汽车	BJ40L	82.2	84.3	81.7	78.0	82	79	13.2%	
长城汽车	哈弗H5	81.7	80.5	81.6	78.4	79	76	18.9%	

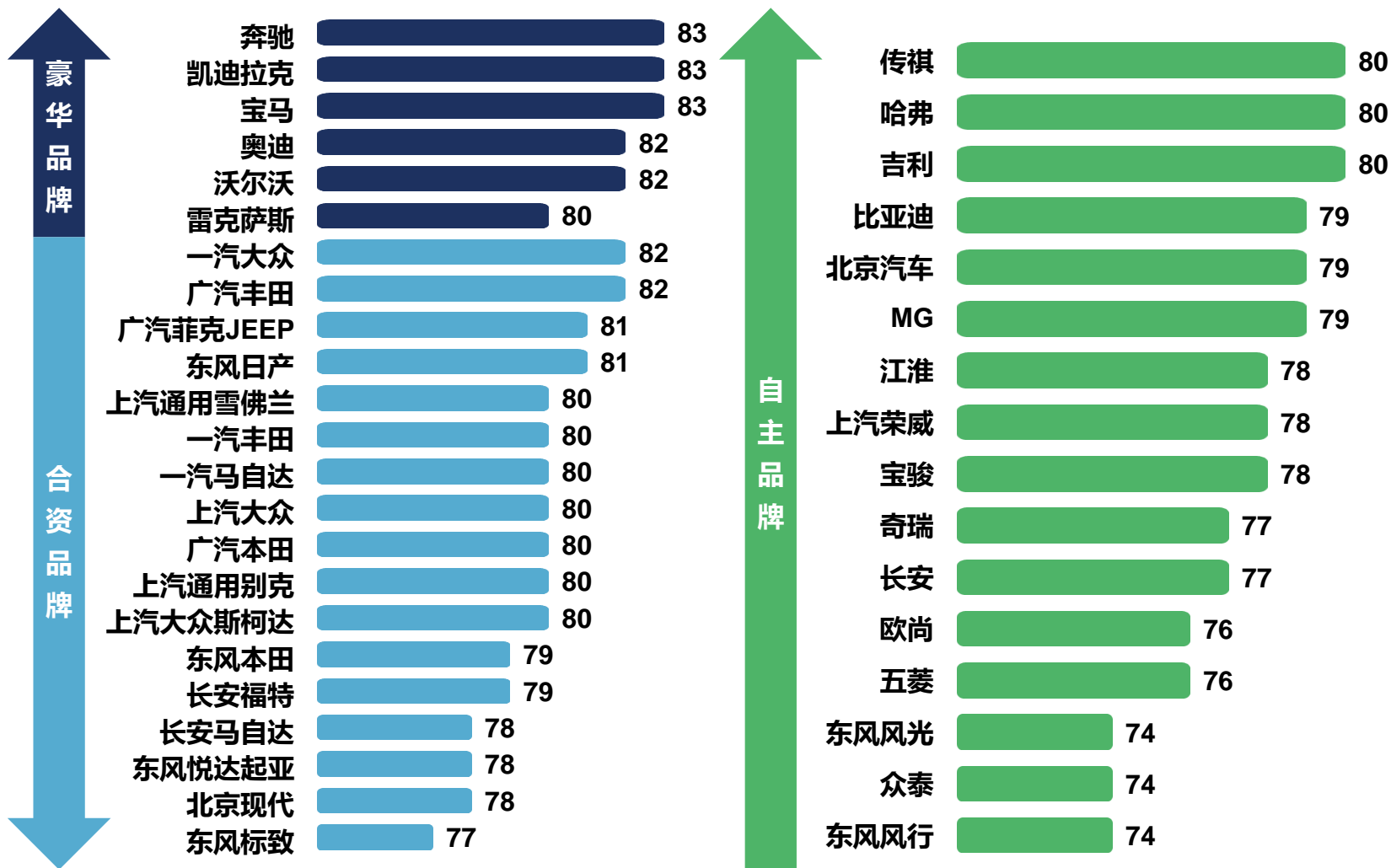
汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
上汽通用五菱	宝骏730	78.1	79.0	78.2	72.8	78	74	10.2%	10万以下MPV
江淮汽车	瑞风M3	77.2	79.5	77.3	71.9	78	72	9.4%	
长安汽车	欧尚	76.6	77.0	77.2	71.5	77	74	13.2%	
长安汽车	欧诺	77.5	79.9	76.3	72.2	77	73	14.0%	
东风柳州汽车	菱智	76.9	79.5	76.2	70.8	77	72	11.2%	
上汽通用五菱	五菱宏光	77.3	78.9	76.7	71.2	77	71	13.9%	
东风渝安	风光330	75.1	77.7	75.5	71.2	76	70	16.7%	
上汽通用	GL8	84.4	85.8	82.6	76.5	83	79	12.7%	10万以上MPV
东风本田	艾力绅	82.6	83.3	81.8	76.5	82	80	14.1%	
上汽大众	途安L	83.3	83.1	81.7	74.9	81	79	15.3%	
广汽本田	奥德赛	82.1	83.8	81.1	76.5	81	79	15.7%	
江淮汽车	瑞风M4	76.4	77.8	76.9	71.1	76	72	11.9%	
上汽通用五菱	五菱荣光V	77.6	79.1	76.2	71.7	77	73	12.2%	微客
上汽通用五菱	五菱荣光S	78.0	78.5	75.7	72.1	77	71	21.0%	
长安汽车	长安之星	76.2	79.3	76.4	70.9	76	72	19.2%	
上汽通用五菱	五菱之光	76.2	76.9	74.4	70.3	74	70	19.2%	

汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
北京汽车	绅宝D50	81.2	83.3	81.3	77.5	80	78	11.4%	2018年市场关注新车 10万以下轿车
东风悦达起亚	KX CROSS	79.8	80.8	82.2	74.6	80	78	16.7%	
东风日产	启辰D60	78.6	80.7	78.9	74.3	78	75	8.9%	
上汽通用	阅朗	81.2	80.8	78.7	72.4	78	75	11.4%	2018年市场关注新车 10万以上轿车
上汽乘用车	全新MG6	76.7	79.7	75.3	70.7	76	72	8.5%	
奇瑞汽车	瑞虎5x	78.5	80.1	78.9	77.5	79	75	10.0%	2018年市场关注新车 10万以下SUV
上汽通用五菱	宝骏530	79.6	81.1	80.2	74.6	79	73	11.1%	
吉利汽车	远景S1	77.9	78.7	77.2	74.1	76	74	17.2%	
长城汽车	WEY VV5	78.2	81.0	79.2	74.4	78	76	11.4%	2018年市场关注新车 10万以上SUV
北京现代	新一代ix35	78.2	79.9	77.2	73.1	78	75	10.2%	
吉利汽车	领克01	77.7	79.6	77.4	73.8	77	74	8.0%	
上汽乘用车	荣威RX3	78.6	78.6	76.8	73.8	77	72	23.1%	
比亚迪	宋MAX	79.8	81.6	80.5	75.9	80	76	22.4%	2018年市场关注新车 MPV
上汽通用	GL6	80.6	82.6	80.7	73.3	78	77	21.4%	

# 2018年售后服务满意度结果



# 2018年销售服务满意度结果





**CACSI**  
**专业解读用户声音**

**THANKS**

**有关测评结果详细信息**

**请登录CACSI官方网站：**

**中国质量网 ([www.caq.org.cn](http://www.caq.org.cn))**

**联系电话：010-68416106**