



## 2007年度最满意汽车调查介绍 及主要发现

新华信国际信息咨询(北京)有限公司

副总裁 刘维东

2008年1月



**ACE** 最满意汽车 2007年度  
Auto Customer Expectation 结果揭晓暨颁奖典礼



# 最满意汽车(ACE)调查介绍



# 新华信汽车用户满意度研究的历程

- 从1998年开始着手中国汽车客户满意度调查，到2000年正式推出首期满意度研究报告，伴随着样本量的增加和城市覆盖的增多，满意度研究体系也不断得到完善
- 2006年中国汽车工程学会与新华信共同开展的“最满意汽车”调查（ACE, Auto Customer Expectation）是满意度研究新的里程碑
- 2007年“最满意汽车”调查覆盖城市增至33个，样本增加至16,000个。

调查样本量

20,000

15,000

10,000

5,000

0

1998-2000

2000年

2001年

2002年

2003年

2004年

2005年

2006年

2007年

年

- 进行相关的技术储备
- 搭建满意度研究体系

- 正式推出首期全国用户满意度研究报告

- 覆盖3个城市，2,000个样本

- 同“轿车联席会”合作正式开展满意度联合调研项目

- 研究覆盖5个城市，3,000个样本

- 研究城市增加至9个，有效覆盖全国主要汽车消费城市，5,000个样本

- 研究城市增加到10个，新增购买、使用以及更新行为研究内容

- 调查样本超过8,000个
- 增加SUV车型，完整覆盖乘用车车型

- 增强对于用户期望的考察
- 样本增加至9,000多个

- 与中国汽车工程学会共同改进并推出“最满意汽车”调查

- 根据新华信城市分布模型，选取不同级别城市，将样本覆盖扩大到20个城市
- 调查样本增加到15,000个

- 增加品牌方面测量
- 覆盖城市增至33个，样本增加至16,000个



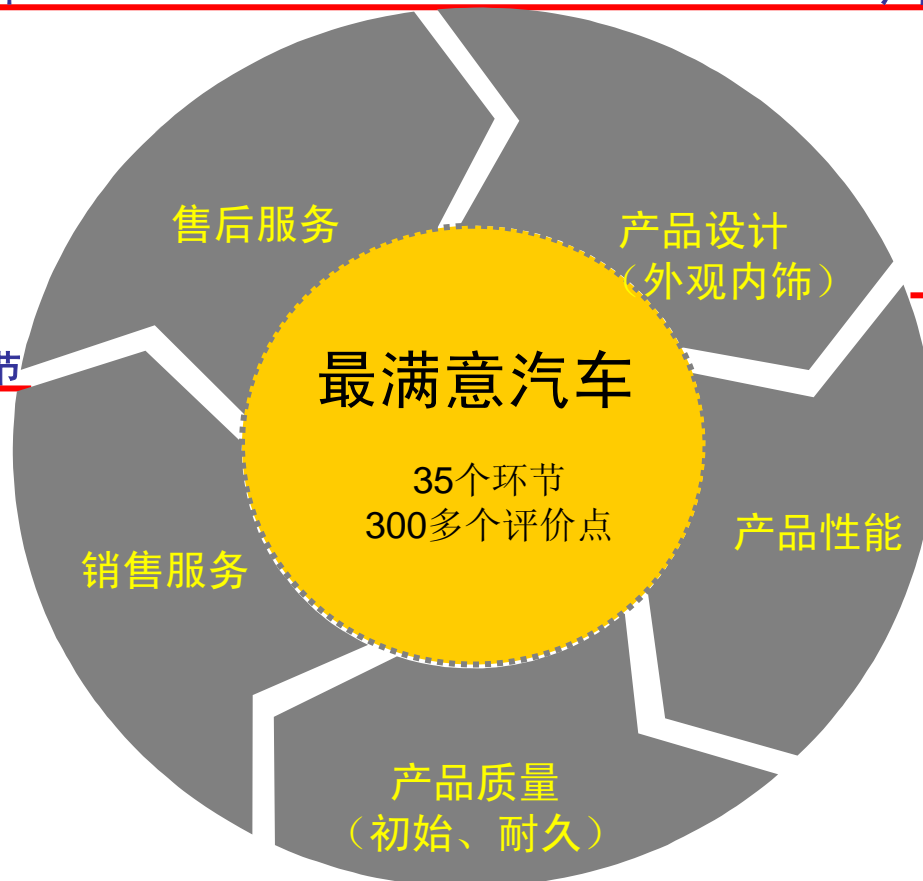
# 最满意汽车研究体系

## 售后服务 8个环节

- 硬件设施
- 维修前接待
- 维修阶段
- 维修后服务
- 配件供应
- 服务的时效性
- 费用
- 技术人员

## 销售服务 6个环节

- 硬件设施
- 接待阶段服务
- 人员专业知识
- 提车环节
- 初识车况
- 售后跟踪



## 产品设计(外观内饰) 5个环节

- 外观整体
- 正前部
- 侧面
- 尾部
- 内饰

## 产品性能 7个环节

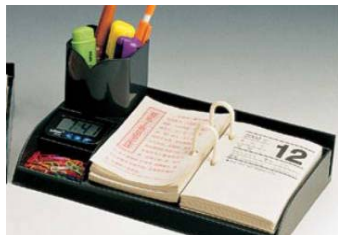
- 动力性
- 安全性
- 舒适性
- 操控性
- 经济性
- 通过性
- 平稳性

## 产品质量 8个环节

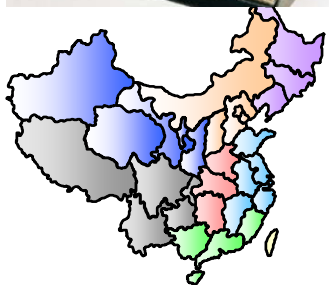
- 发动机
- 传动系统
- 电子设备及附件
- 空调系统
- 转向及操控系统
- 车身内部及内饰
- 制动系统
- 车身外部



# 最满意汽车调查执行



■ 历时4个月



■ 33个城市



■ 172款量产车型



■ 16,000个车主面访



# 最满意汽车研究的意义

1

树立行业  
标准和规范

2

帮助厂商了解其产品和服务满意度在行业中的位置，帮助厂商改进产品提升服务

3

了解用户购买使用和更新行为，描述细分市场的用户消费形态和特征，支持厂商相关营销策略的制订

4

为广大消费者购车提供参考

促进中国汽车行业整体进步



**ACE** 最满意汽车 2007年度  
Auto Customer Expectation 结果揭晓暨颁奖典礼



# 2007年度最满意汽车(ACE)调查 主要发现

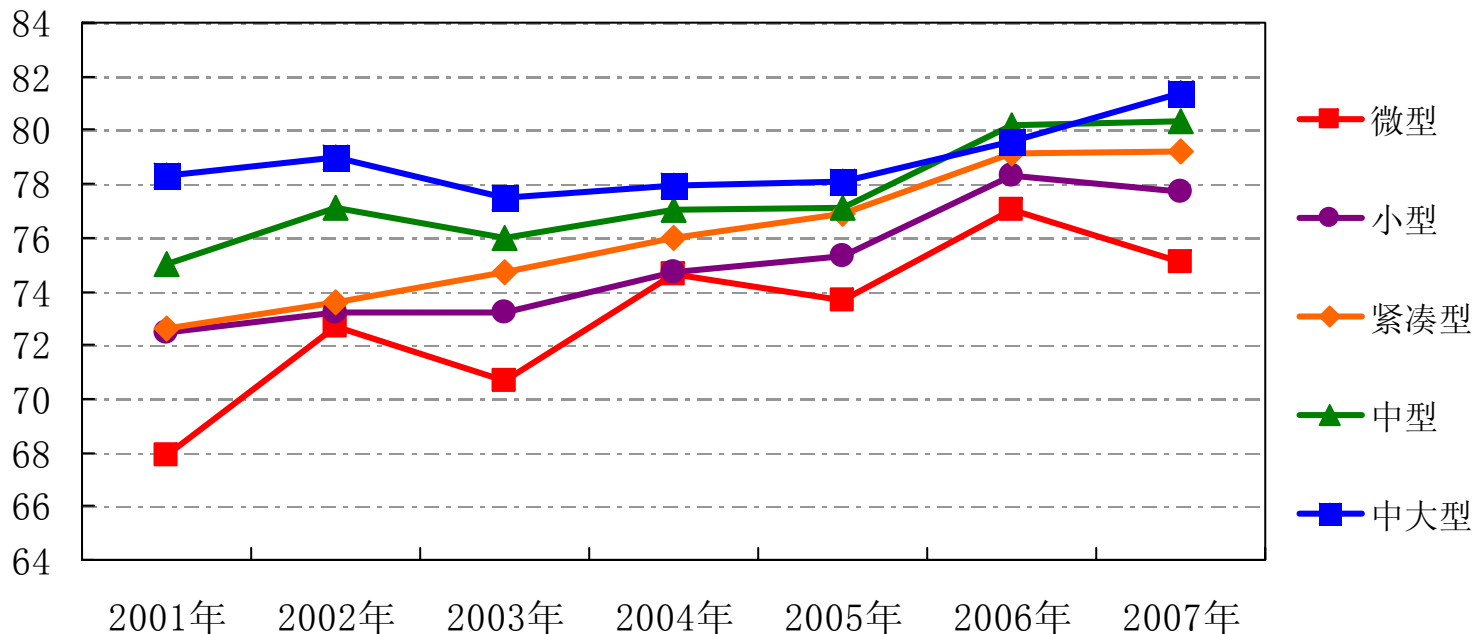


# 2001~2007年销售服务满意度变化

- 2007年中大型轿车的销售服务满意度比上年有所上升，中型、紧凑型轿车满意度与上年持平，微型轿车的满意度下降

2001~2007年销售服务满意度变化

总分：100分





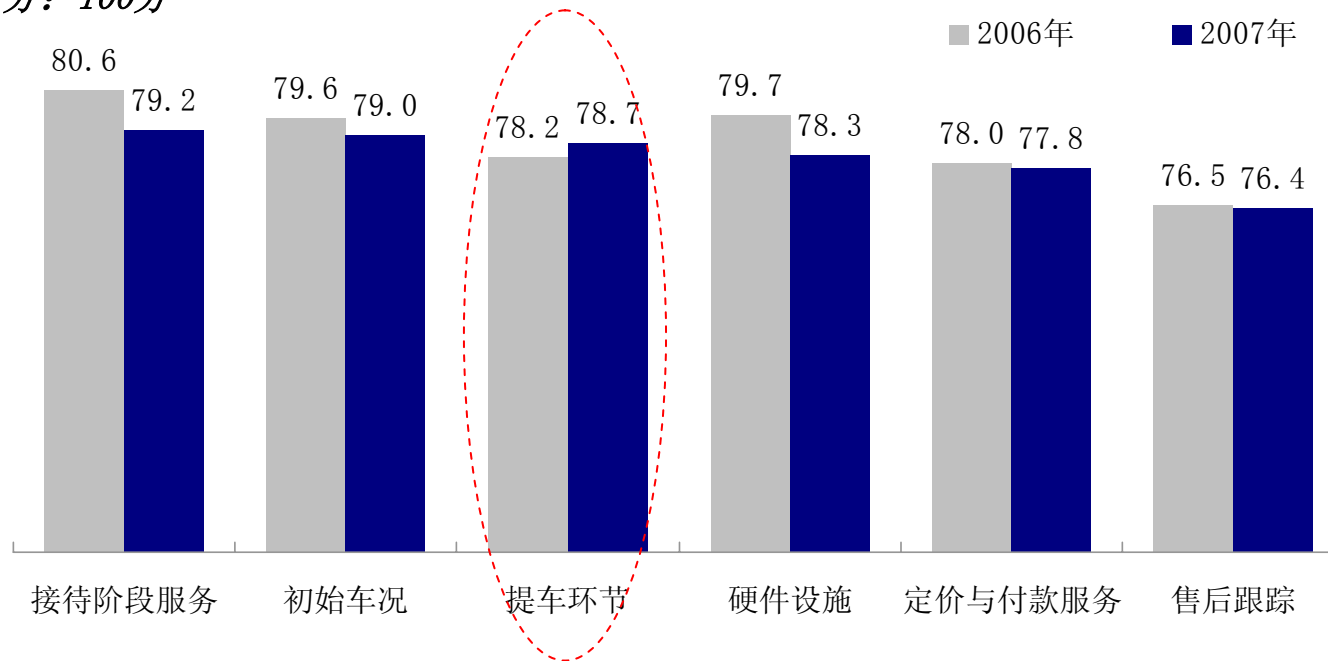


# 2007年销售服务满意度

- 销售服务满意度测评指标中，“接待阶段服务”环节满意度得分最高，“售后跟踪”环节满意度得分最低
- 同2006年相比，仅“提车环节”满意度得分略有上升

2007年销售服务满意度

总分：100分

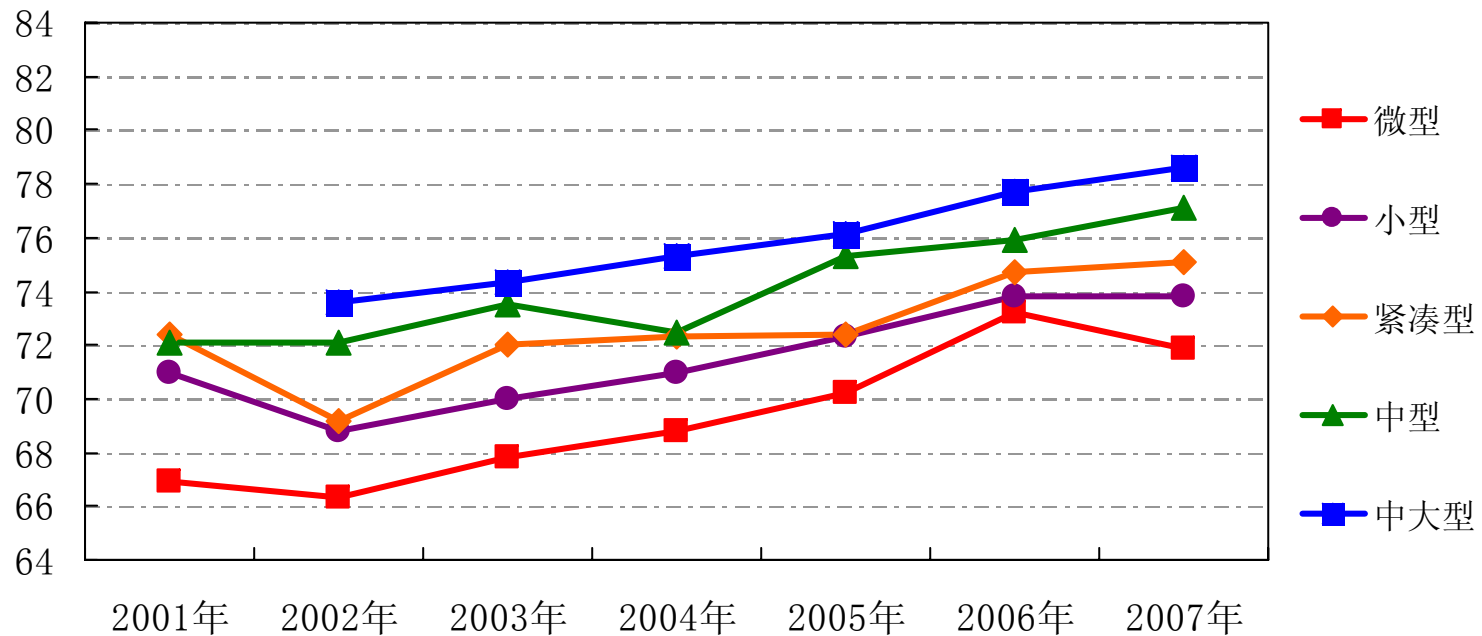


# 2001~2007年售后服务满意度变化

- 2007年轿车大部分车型售后服务满意度均有大幅度提高，仅微型轿车满意度略有下降

2001~2007年售后服务满意度变化

总分：100分

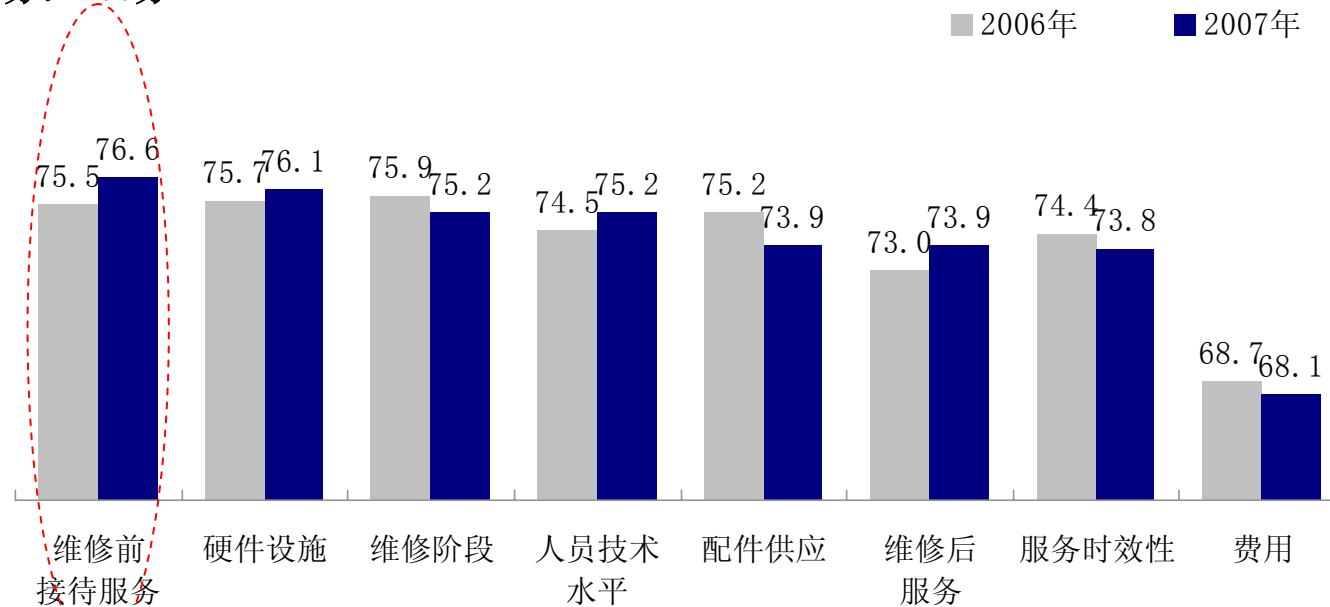


# 2007年售后服务满意度

- 售后服务满意度测评指标中，“维修前接待服务”环节满意度得分最高，“费用”环节满意度得分最低
- 同2006年相比，“维修前接待服务”、“硬件设施”、“人员技术水平”、“维修后服务”环节的满意度得分有所上升

2007年售后服务满意度

总分：100分

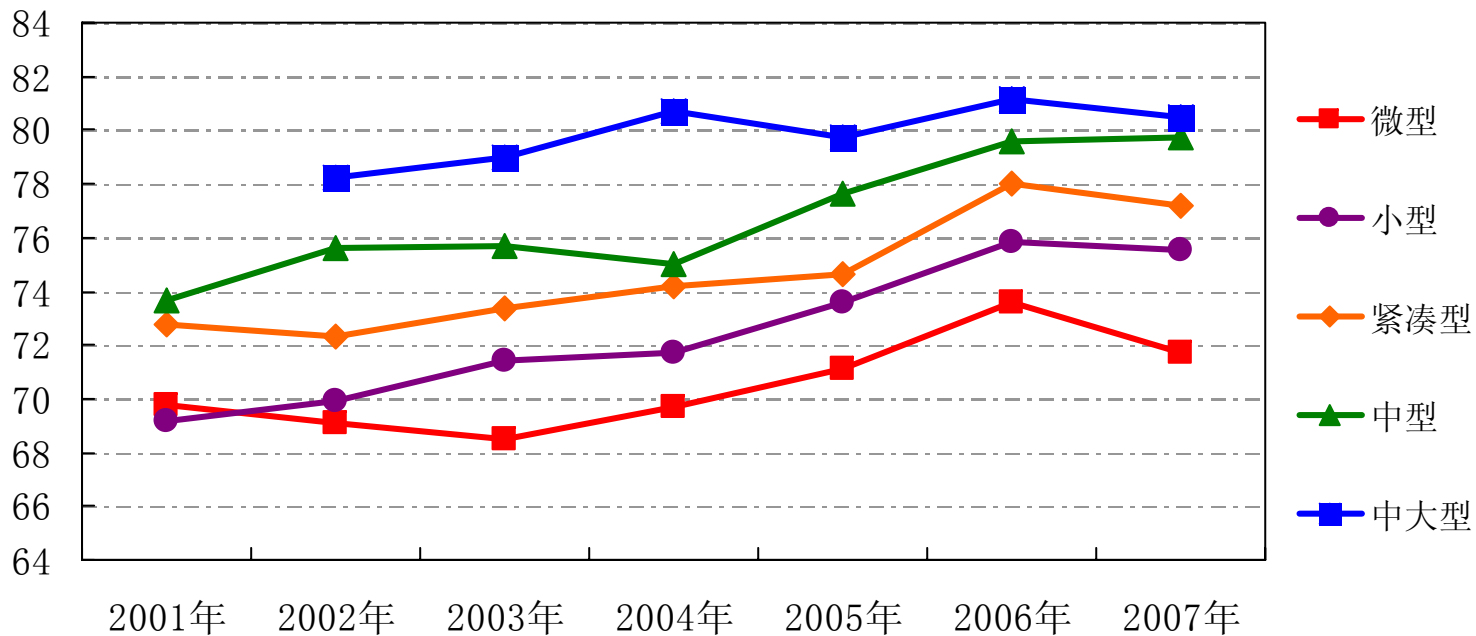


# 2001~2007年产品性能满意度变化

- 2007年各车型的产品性能满意度均略有下降，其中微型车下降幅度最大

2001~2007年产品性能满意度变化

总分：100分



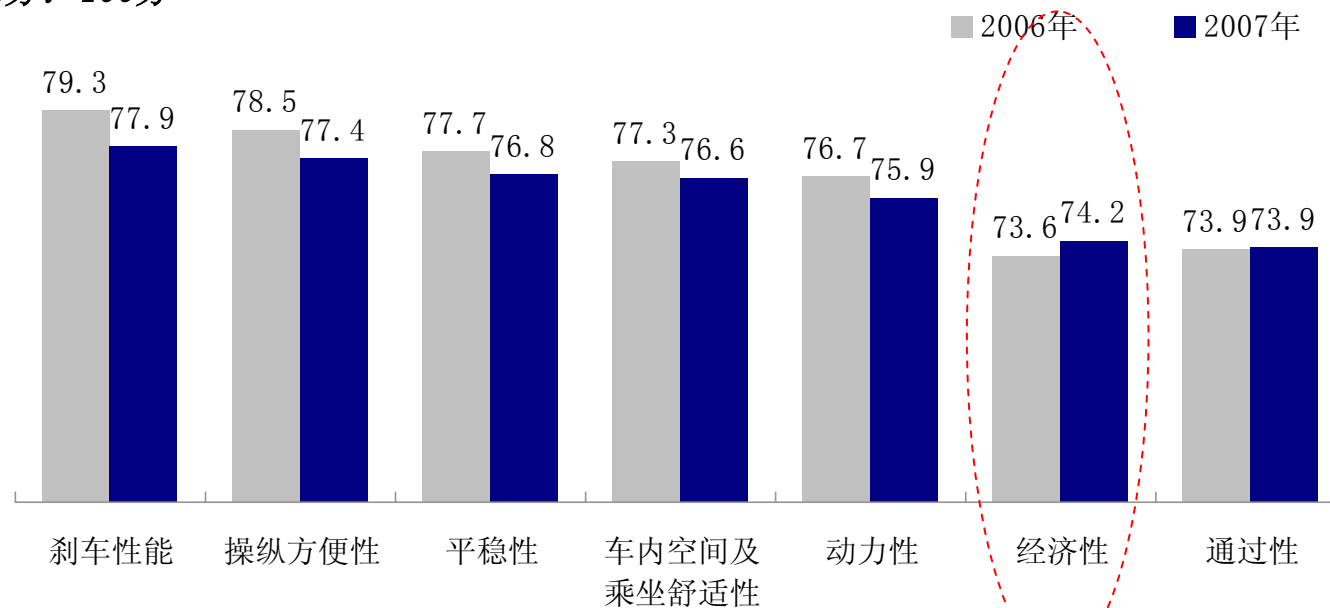


# 2007年产品性能满意度

- 产品性能满意度测评指标中，“刹车性能”环节满意度得分最高，“通过性”环节满意度得分最低
- 同2006年相比，仅有“经济性”环节的满意度得分有所上升

## 2007年产品性能满意度

总分：100分

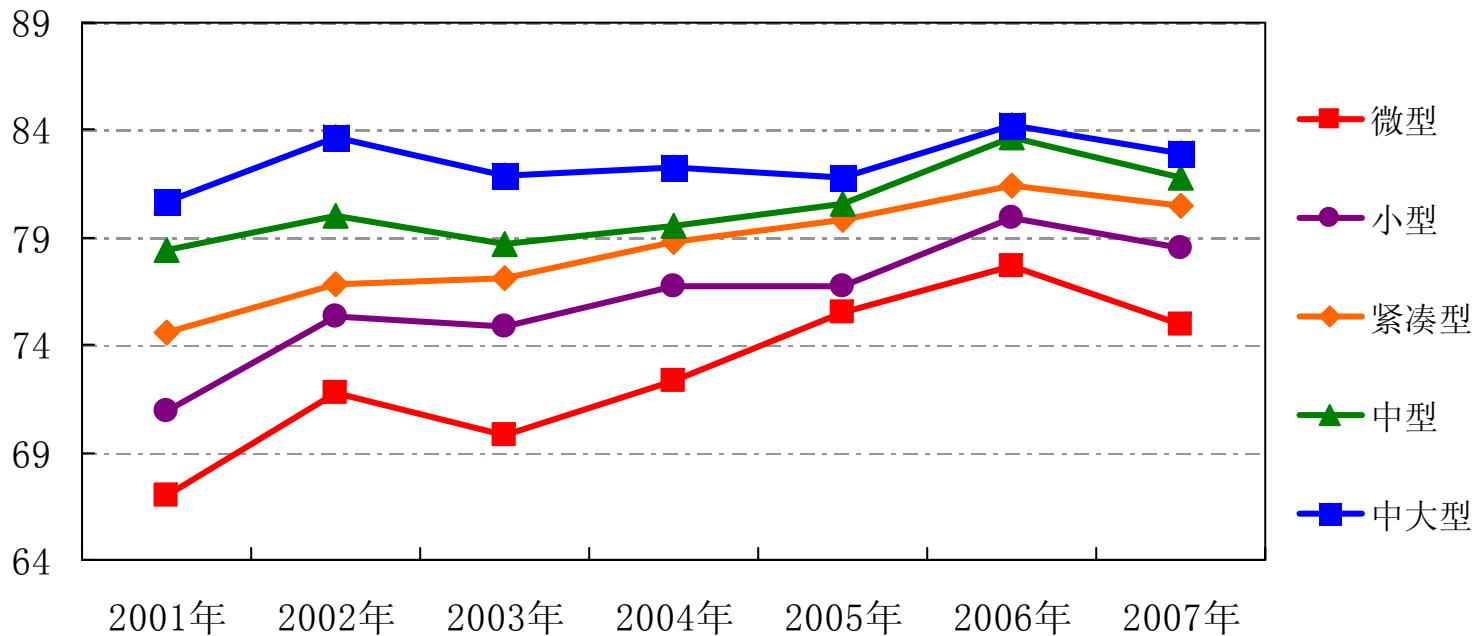


# 2001~2007年初始质量满意度变化

- 2007年轿车整体初始质量满意度均有所下降，微型轿车下降幅度最大

2001~2007年初始质量满意度变化

总分：100分



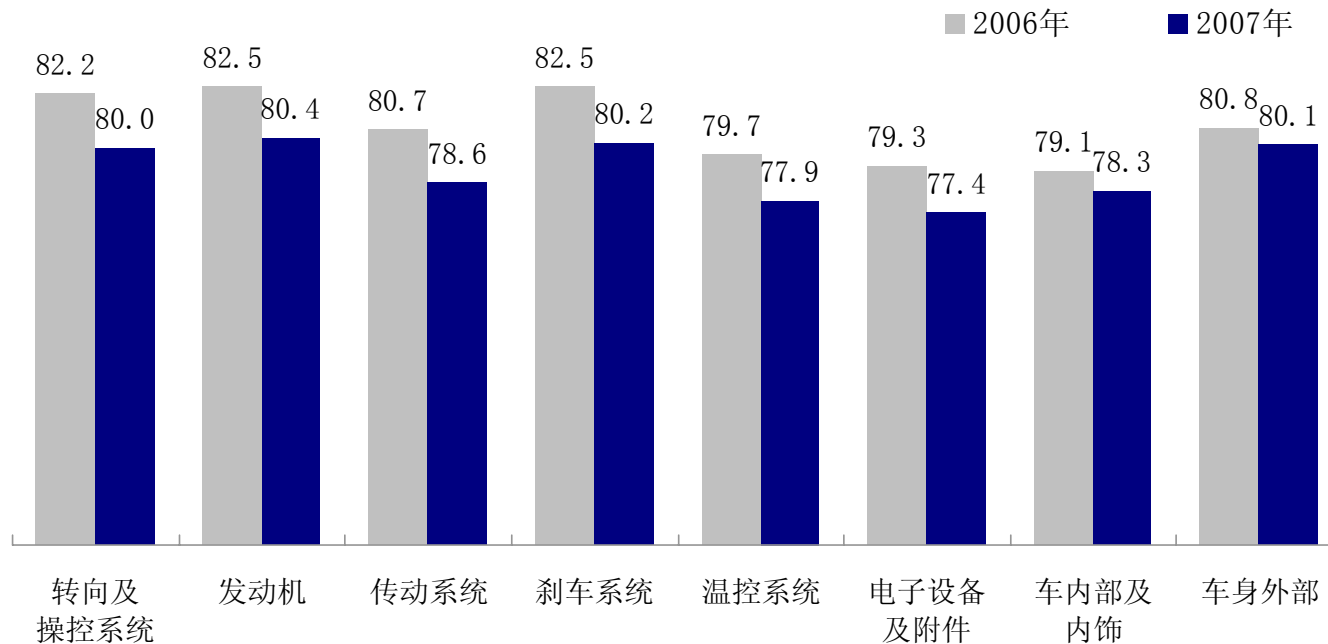


# 2007年初始质量满意度

- 初始质量满意度测评指标中，“发动机”环节满意度得分最高，“电子设备及附件”环节满意度得分最低
- 初始质量各环节满意度得分均低于2006年得分

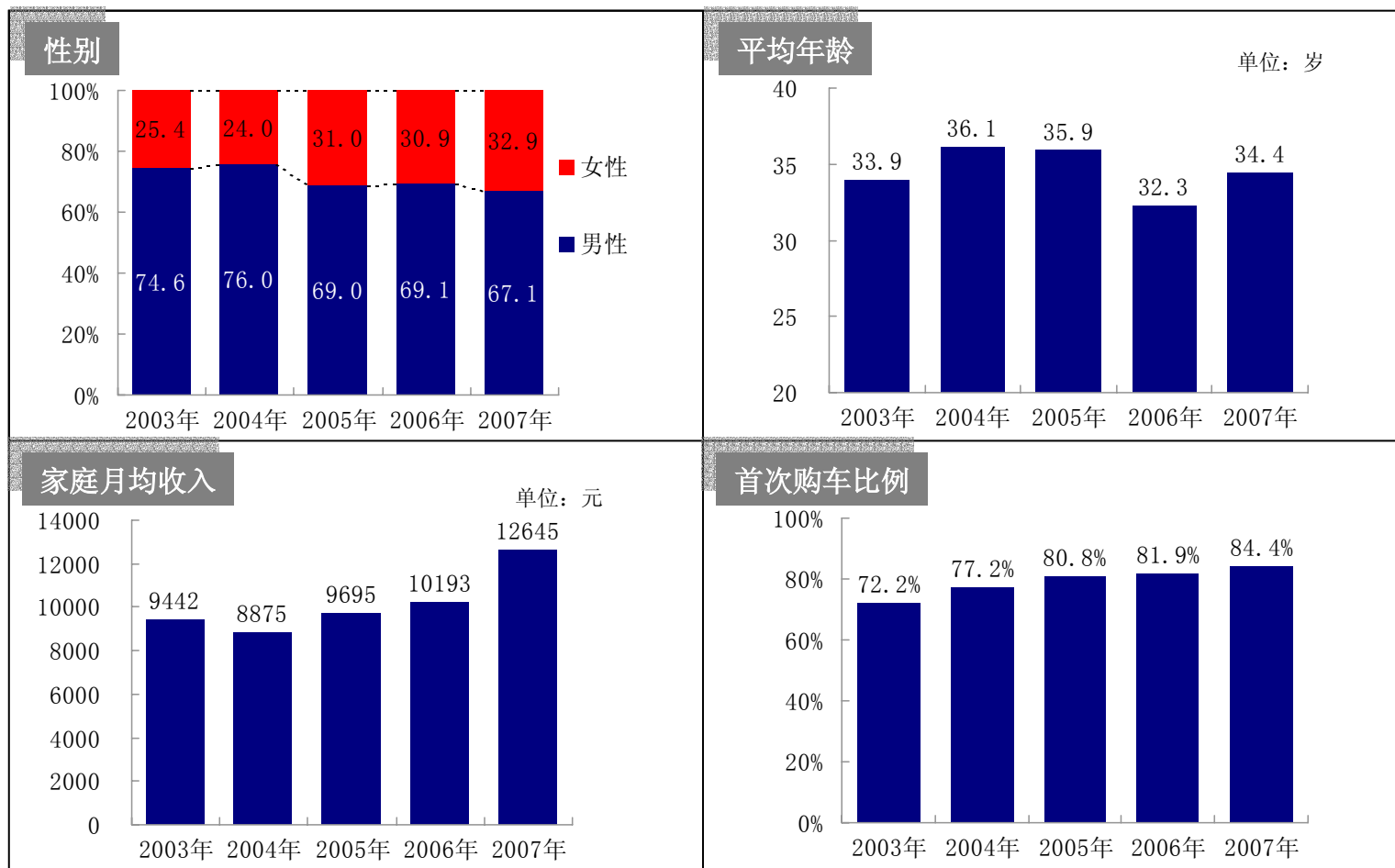
## 2007年初始质量满意度

总分：100分



# 车主特征历年变化趋势

- 女性车主比例增加、车主平均年龄略有上涨、家庭收入明显提高、首次购车比例继续上升是2007年汽车市场显著特点









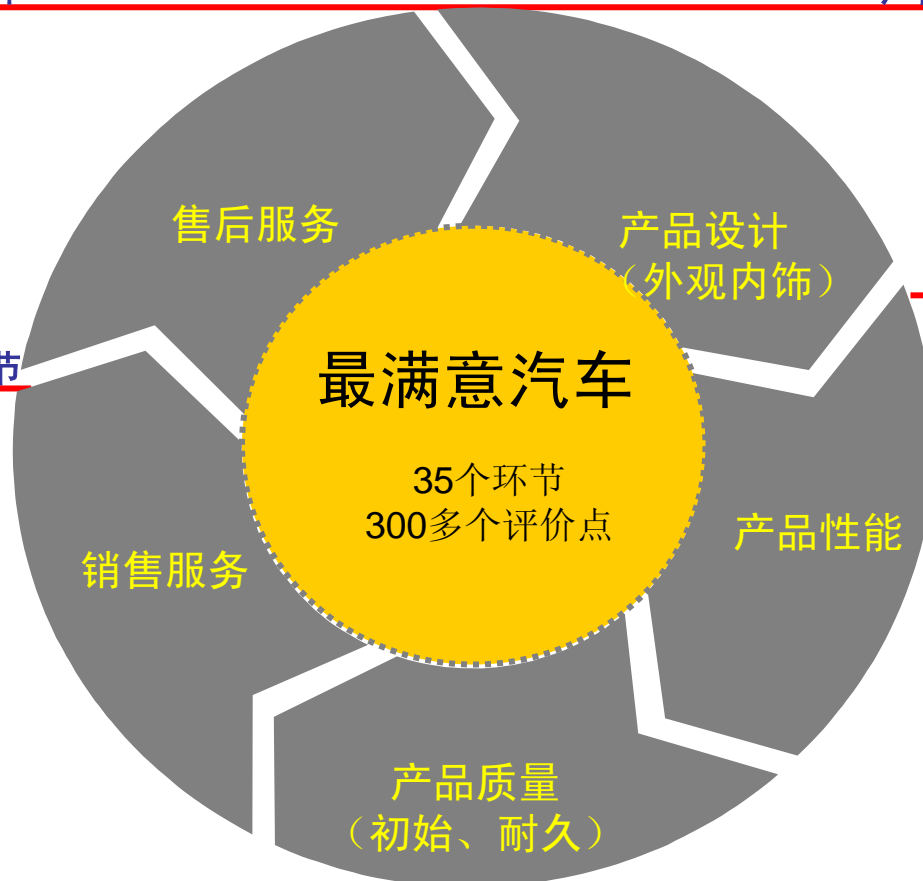
# 最满意汽车研究体系

## 售后服务 8个环节

- 硬件设施
- 维修前接待
- 维修阶段
- 维修后服务
- 配件供应
- 服务的时效性
- 费用
- 技术人员

## 销售服务 6个环节

- 硬件设施
- 接待阶段服务
- 人员专业知识
- 提车环节
- 初识车况
- 售后跟踪



## 产品设计(外观内饰) 5个环节

- 外观整体
- 正前部
- 侧面
- 尾部
- 内饰

## 产品性能 7个环节

- 动力性
- 安全性
- 舒适性
- 操控性
- 经济性
- 通过性
- 平稳性

## 产品质量 8个环节

- 发动机
- 传动系统
- 电子设备及附件
- 空调系统
- 转向及操控系统
- 车身内部及内饰
- 制动系统
- 车身外部



# 附录-ACE满意度研究报告目录

调查说明		
第一章 销售服务满意度		
- 硬件设施	- 正前部	- 车身内部及内饰
- 接待阶段服务	- 侧面	- 制动系统
- 人员专业知识	- 尾部	- 车身外部
- 提车环节	- 内饰	第六章 耐久质量满意度
- 初识车况	第四章 产品性能满意度	及百车故障率
第二章 售后服务满意度	- 动力性	- 发动机
- 硬件设施	- 安全性	- 传动系统
- 维修前接待	- 舒适性	- 电子设备及附件
- 维修阶段	- 操控性	- 空调系统
- 维修后服务	- 经济性	- 转向及操控系统
- 配件供应	- 通过性	- 车身内部及内饰
- 服务的时效性	- 平稳性	- 制动系统
- 费用	第五章 初始质量满意度	- 车身外部
- 技术人员	及百车故障率	
第三章 产品设计(外观内饰)	- 发动机	
满意度	- 传动系统	
- 外观整体	- 电子设备及附件	
	- 空调系统	
	- 转向及操控系统	

详细内容请联系：010-59267608 langxuehong@sinotrust.cn



# 附录-ACE车主生活形态研究报告目录

- 调查说明
- 第一章 乘用车车主特征分析
  - 车主家庭月收入
  - 车主职业特征
  - 车主年龄分布
  - 车主性别
  - 车主受教育程度
  - 车主婚姻状况及家庭规模
- 第二章 乘用车车主消费特征
  - 购买行为分析
    - 考虑购车阶段
      - 购车动机
      - 信息来源渠道
      - 购车看重因素
    - 决策阶段
    - 支付行为
    - 新车改装
  - 使用行为分析
    - 日常搭载人数
    - 主要用途、行驶路况
    - 养护费用
    - 车辆维修保养频率/地点
  - 更新行为研究
    - 更新时间
    - 更新预算
    - 车型转移
    - 价格转移
- 第三章 品牌形象
  - 自主品牌知名度
  - 品牌形象分析
  - 品牌溢价
- 第四章 乘用车车主价值观及生活形态
  - 车主生活形态
  - 车主价值观
  - 媒体接触习惯

详细内容请联系：010-59267608 langxuehong@sinotrust.cn



**ACE** 最满意汽车 2007年度  
Auto Customer Expectation 结果揭晓暨颁奖典礼



谢 谢！