

# 今年汽修行业满意度如何? 这份权威调查报告给了答案



小傅 文

开车去4S店,到底能不能享受又快又周到的修车服务?炙手可热的新能源车市场,当车辆出现故障或者需要保养,4S店能否给出满意的服务?11月18日,由中国汽车维修行业协会主办的“2022年中国汽车售后服务客户满意度(CAACS)卡思调查新闻发布会”在杭州举行。

会上,中国汽车维修行业协会会长张延华说,他们特别重视当下消费者关心的新能源汽车维修问题,虽然新能源汽车的售后服务模式纷繁多样,但为消费者服务的宗旨不能变,新能源汽车售后服务必将在数字技术赋能的支持下走上规范发展的道路。

今年,卡思调查对《汽车售后维修服务客户满意度评价方法》进行了修订,因此相关评价指标也随之调整,以保证指标体系更加符合售后服务市场现状。调查面对面访问了4S店、快修连锁店、商用车(客车/卡车)特约维修服务站三大体系的客户,覆盖了目前市场上的主要汽车品牌和车型。中国汽车维修行业协会副会长兼售后工委主任委员盖方发表本次调查的主要结论。

## 汽车售后数字化服务 希望与现实差距较大

今年,4S店体系的客户满意度得分较去年下降1.0分,降幅较大;数字化服务已经深刻渗入到客户的生活当中,但汽车售后服务领域

的数字化进程距离客户期待尚有一定差距。不同品牌类型的客户满意度都较去年同期下降,其中尤以合资品牌的降幅最大;相对于新能源汽车销量的快速增长,新能源品牌售后服务水平的提升速度要慢得多。

## 新能源车维修服务 满意度低于燃油车

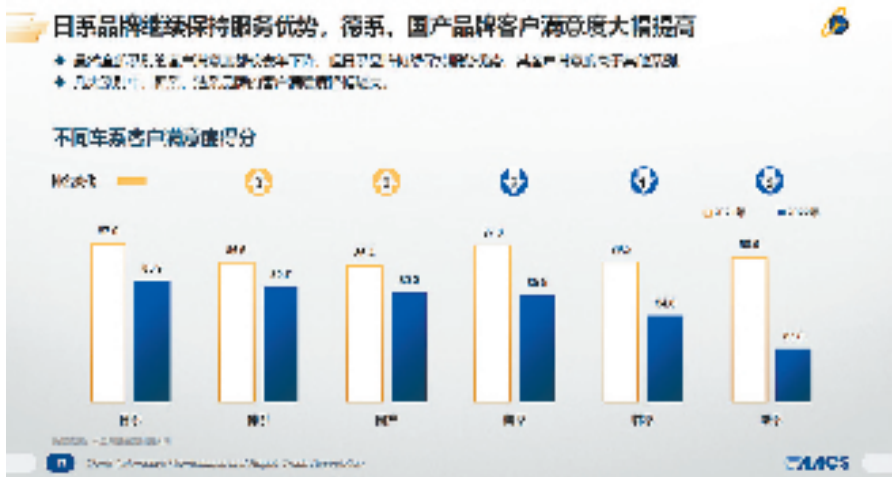
由于新能源车的故障较为集中,维修、保养频率低,因此大部分新能源车客户对售后服务的满意度较高;但是,新能源品牌服务网点少、维修费用高,特别是事故维修、人员素质、服务品质等方面参差不齐,没有统一的服务标准,因此新能源车客户对维修站的规范性、便捷性服务满意度低于燃油车客户。

## 快修连锁店并非越便宜越好

整体而言,快修连锁店的客户满意度水平低于4S店客户;从二级指标来看,快修连锁店客户对收费合理性的满意度高于4S店客户,而在规范性、人性化等方面,快修连锁店的客户满意度明显低于4S店。

## 商用车服务满意度持续下降

商用车服务站体系的客户满意度持续下降,这一方面由于指标体系较去年有所调整,另一方面,客户对原有指标的满意度也有不同程度下滑;从二级指标来看,客户对人性化和服务费用合理性的满意度降幅最大。



(图片由卡思调查提供)

# 订单超4万台,长城汽车新能源购车节解锁流量密码

施杜娟 文/图

11月10日晚,长城汽车抖音官方直播间,一场以新能源为主题的“狂欢盛典”盛大举行,这是“长城汽车新能源购车节·11.11狂欢购”系列活动中的重头戏。活动当日,长城汽车重磅新能源车型全线集结,高管亲临直播间派送福利、技术大咖实力解读、人气主播花式种草,将活动推向高潮,收获不俗成绩。截至该场活动结束,“长城汽车新能源购车节·11.11狂欢购”系列活动累计订单量超4万台,销售额超20亿元;直播累计在线观看量突破1939.52万人次,互动量突破24550.95万人次!

“长城汽车新能源购车节·11.11狂欢购”11月1日启动,为期一个月。自活动开始以来,长城汽车旗下哈弗、魏牌、欧拉、坦克、长城炮轮番直播,以“超前点映日”“超级品牌日”和“狂欢盛典”三部曲作为线上阵地,与线下、终端联动,以百万超级补贴、万份豪礼点燃全民购买新能源汽车的热情。

11月10日的狂欢盛典,长城汽车及哈弗、魏牌、欧拉、坦克、长城炮五大品牌高管

组团亲临直播间,核心车型全线集结,以诚意十足的互动抽奖、购车补贴,践行长城汽车新能源购车节“让每一位朋友花更少的钱,买更好的车”的承诺!

高额补贴惊喜大放送。在此次狂欢盛典,“长城汽车新能源购车节·11.11狂欢购”福利拉满,五大品牌陆续送出重磅豪礼,万元购车券、爆款车型等限量福利接踵而至。哈弗下订第三代H6 DHT-PHEV,参与直播互动可抽取万元购车券;魏牌留资、试驾、下订,均可参与直播抽取万元购车券;欧拉好猫全系、芭蕾猫1.1元留资抽奖赢取立减30000元购车基金;坦克10台坦克300、10台坦克500的爆款车型现车备受欢迎;长城炮9.9元下订就有机会抽取万元购车券。保险补贴,订金抵扣,苹果手机,蓝牙帐篷,幸运福袋,1元购试驾商品、到店试驾可享购物卡……惊喜满满,没有套路,全是实惠,更有各路KOL趣味带货。

本次“长城汽车新能源购车节·11.11狂欢购”,展示了长城汽车全面发力新能源的实力与决心,不俗的直播成绩既是用户与长城汽车之间的一次“双向奔赴”,也体现出市场对长城汽车新能源的认可与信赖。

此次“长城汽车新能源购车节·11.11狂欢购”活动,搭载全球领先新能源与智能化技术的焕新产品矩阵联袂出击,是长城汽车新能源发展的一次阶段性大考。未来,长城

汽车将在持续创新的新能源、智能化技术加持下,赋能品牌再上新台阶,构筑长城汽车新能源的优质品牌形象,为消费市场乃至行业注入源源不断的活力。

