

CA-CSEI

中国汽车行业客户服务体验指数研究报告

Research Report on Customer Service Experience Index of China Automobile industry

2020年10月

联合发布



前言

2019年中国汽车产销量分别为2572.1万辆和2576.9万辆，同比分别下滑7.5%和8.2%，中国汽车产销量已连续两年同比下滑。同时2020年全球受新冠疫情的影响，汽车供应链受创，中国汽车行业愈发艰难。为提振国民消费信心，政府开展了全国“消费促进月”活动，“新能源汽车下乡”等活动，各地政府陆续出台相关促销政策带动低迷的汽车市场，着力稳定汽车等传统大宗消费。5G、数字化转型、工业互联网、人工智能等科技越发成熟，汽车品牌开始将汽车销售从线下转向线上。

汽车产业进入从以产品为核心驱动向以客户体验为中心的发展模式转型阶段，提升客户服务体验尤为重要，而当前调研机构对汽车行业客户服务体验的调研范围主要是针对线下4S店的研究，对于线上提供的客户服务体验调研还存在空白点。

本次调研就围绕此范围开展，方向侧重点在：**通过模拟客户服务需求，评估车企的线上客户服务能力。**

目录

CONTENTS

- 调查目的及方法
 - 调查目的
 - 调查对象及方法
 - 要素及权重说明
- 核心观点
- 数据解读
- 附录-调研结果明细

● 调查目的



- **量化评估客户体验：**剖析客户服务整个流程并加以量化，用一个量化的指数将客户服务体验感受反应出来，为行业提供一个可量化的客户服务体验标准。



- **提供行业标准：**摸底汽车行业客户服务体验的整体水平，为汽车行业提供横向对比参考，发现不足之处，快速提升客服服务体验，提高客户品牌粘性。



- **促进行业发展需求：**找到同行业中客户服务体验的最佳实践，提供行业标杆优秀经验借鉴分享，让广大车企在客户服务上能够相互学习、取长补短，推动提升中国汽车行业客户服务整体水平。

● 调查对象及方法

调研对象 (共97家)



乘用车 64家



出行服务 18家



商用车 15家

调研方式



线上体验 (微信或官网)

+



电话调研

样本回收

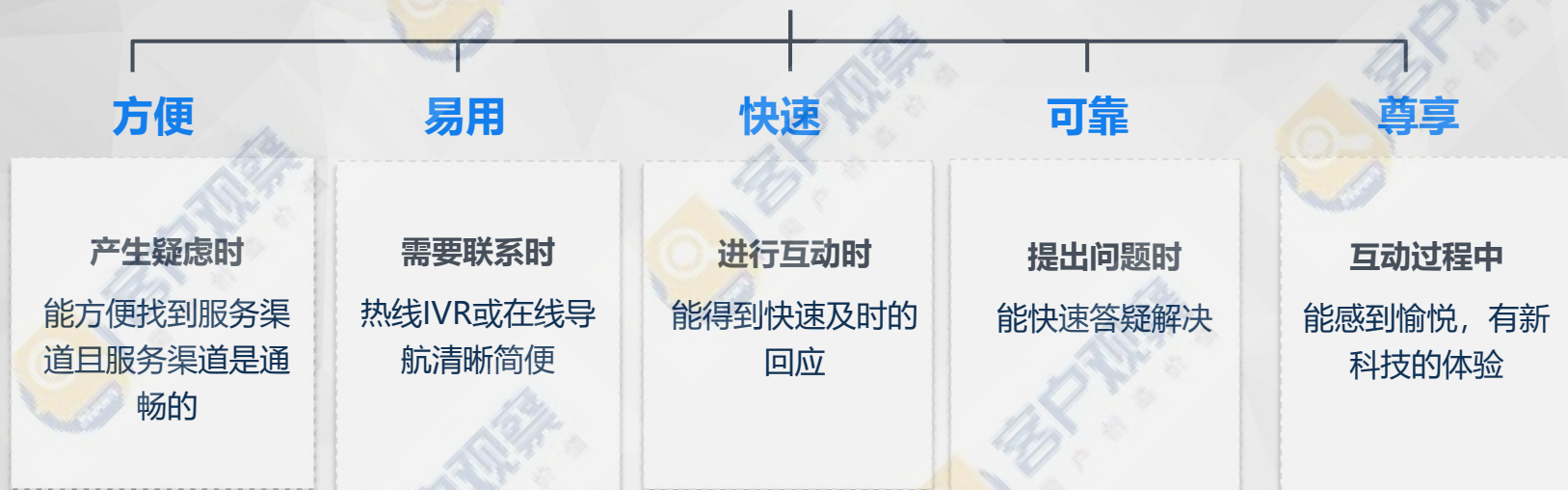
调研对象	调研品牌量	调研样本量	成功样本量
乘用车	64	3200	2417
出行服务	18	900	520
商用车	15	750	474
合计	97	4850	3411

* 线上体验是指通过微信或官网按照设定场景对人工服务和AI服务分别进行在线服务体验，并根据体验感受分别进行问卷填写。

* 电话调研是指通过电话拨打各企业服务热线按照设定场景对人工服务进行服务体验，并根据体验感受进行问卷填写。

● 要素及权重说明

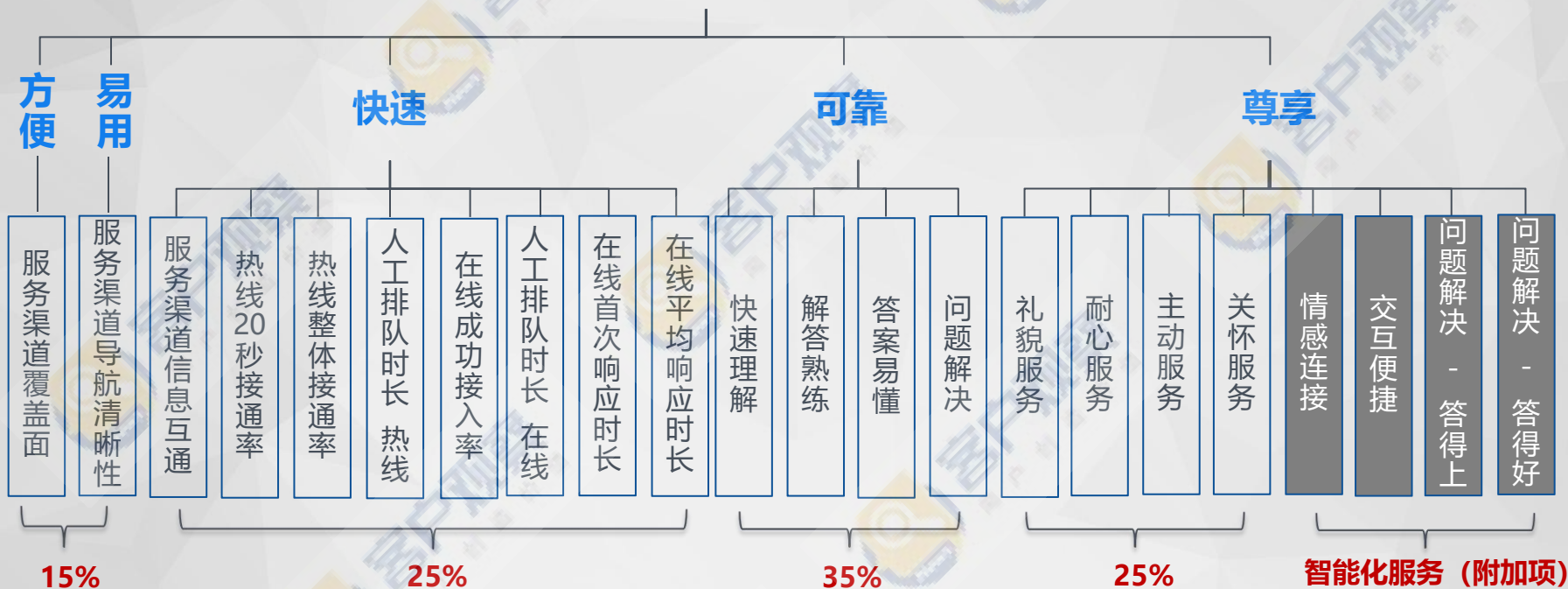
汽车行业客户服务体验指数



*根据客户服务行业的特性，参照Whitney Quesenbery的用户体验5E模型（有效性、效率、吸引人的、容错、易学），构建汽车行业客户服务体验指数。

● 要素及权重说明

汽车行业客户服务体验指数



目录

CONTENTS

- 调查目的及方法
- **核心观点**
- 数据解读
- 附录-调研结果明细

核心观点1

整体服务体验：汽车行业客户服务体验个体存在差异。

整体服务体验分数在62-73分，从企业性质上看乘用车、出行服务和商用车之间存在差异，具体到不同品牌上，各品牌的客户服务体验差异更大。

五大体验要素-方便：

热线服务渠道是汽车行业的首选建设渠道，达到了100%覆盖，乘用车、商用车在线客服建设比例较高，更贴合现代人们的通讯习惯，出行服务则更重视智能客服的建设，超过70%的品牌已引入智能客服。

五大体验要素-易用：

易用在所有体验要素中得分最高，反映汽车行业IVR导航功能较为成熟完善，且IVR作为成熟产品面世已久，客户普遍认知了解度较高，所以体验较好。相比乘用车、商用车，出行服务在热线IVR导航层级较为复杂，承载功能也较多，所以易用性略差。相比热线IVR，在线服务的导航不够清晰明确，增加了客户寻求帮助时的难度。

核心观点2

五大体验要素-快速:

快速在所有体验要素中得分最低，反映汽车行业的服务接入能力和服务效率存在不足。乘用车和商用车在热线渠道的服务效率更佳，而出行服务则相反。在服务渠道信息互通方面，还有一半以上的品牌没有打通，这也一定程度影响了快速体验。

五大体验要素-可靠:

主要体现客服人员专业能力水平。商用车在可靠要素中明显低于乘用车和出行服务，乘用车、商用车在解答熟练和问题解决两个方面满意度较低。

五大体验要素-尊享:

主要体现客服人员的服务态度和技巧。在礼貌和耐心服务方面满意度较好，而在主动和关怀服务上则得分较低。礼貌和耐心是服务的基本要求，而主动和关怀服务是对服务更高层次的要求，说明汽车行业的在基础服务上做得较好，但要在主动服务和关怀服务上进一步提高服务品质。

附加项-智能化服务:

行业整体智能化程度偏低，只有55%的品牌上线了智能机器人服务，出行服务对智能化服务的倾向性更高，覆盖比例达72%。在智能化服务体验上，目前整体体验一般，需要在情感连接、交互便捷、问题解决上做好智能机器人的设计规划和训练提高。

目录

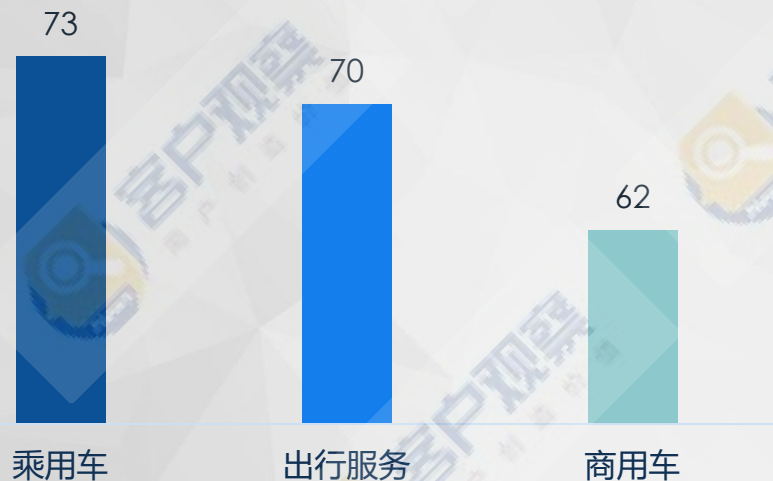
CONTENTS

- 调查目的及方法
- 核心观点
- **数据解读**
 - 整体情况
 - 五大要素数据解读
 - 附加项数据解读
- 附录-调研结果明细

Part1 整体情况

- 乘用车、出行服务和商用车的服务体验指标整体在62-73分；五大体验要素中，易用体验得分最高，快速体验得分低于其他要素。

行业服务体验指数对比



五大体验要素得分情况

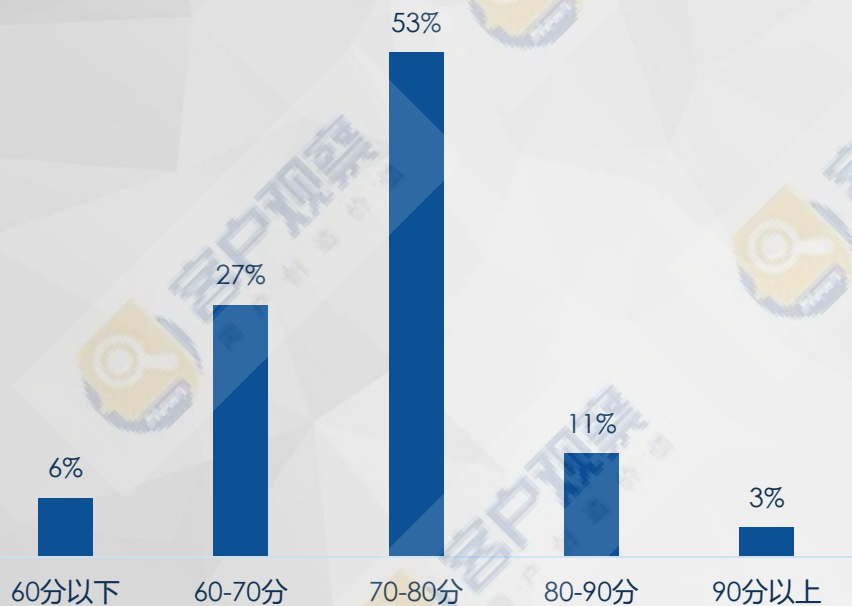


整体服务体验指数：71

乘用车服务体验指数情况

- 乘用车-服务体验指数为73分，各品牌体验指数主要集中在70-80分之间，体验指数80分以上品牌偏少；五大体验要素中，易用体验得分最高，快速体验要素最低。

乘用车-服务体验指数分布



乘用车五大体验要素得分情况

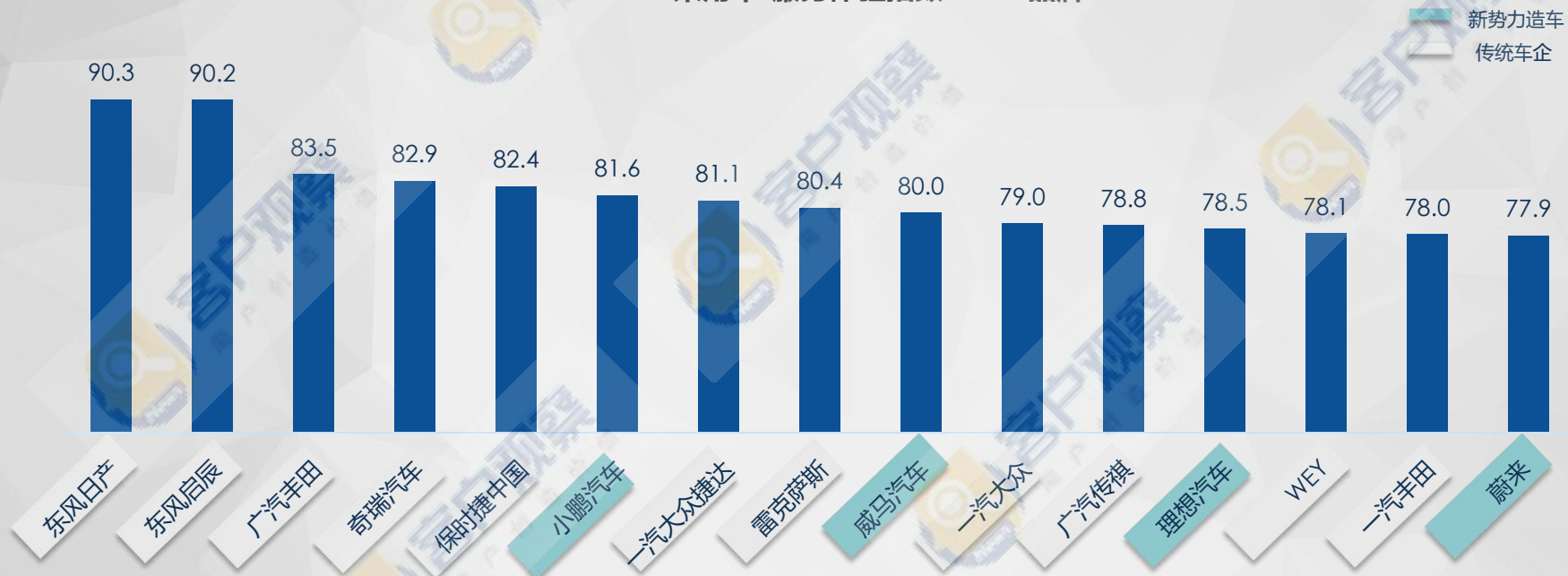


乘用车-服务体验指数：73

● 乘用车-服务体验指数TOP15品牌：合资品牌5家，国产品牌4家，外资品牌2家，新势力造车4家。

乘用车-服务体验指数TOP5品牌：东风日产、东风启辰、广汽丰田、奇瑞汽车、保时捷中国

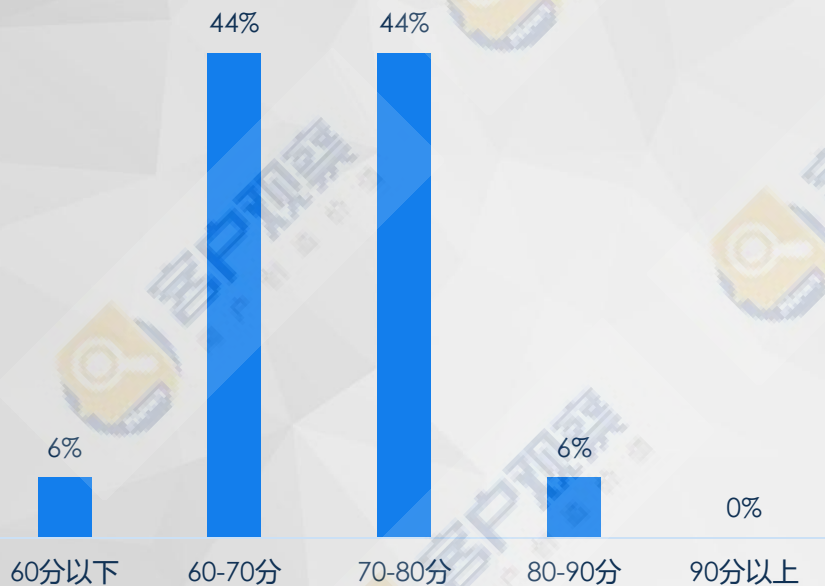
乘用车-服务体验指数TOP15品牌



出行服务企业服务体验指数情况

- 出行服务体验指数为70分，各品牌服务体验指数主要集中在60-80分之间，体验指数80分以上品牌偏少；五大体验要素中，易用体验要素最好，快速体验要素明显低于其他要素。

出行服务-服务体验指数分布



出行服务五大体验要素得分情况



出行服务-服务体验指数：70

- 出行服务-服务体验指数TOP5品牌：万顺叫车、曹操出行、滴滴出行、神州专车、欧了出行。

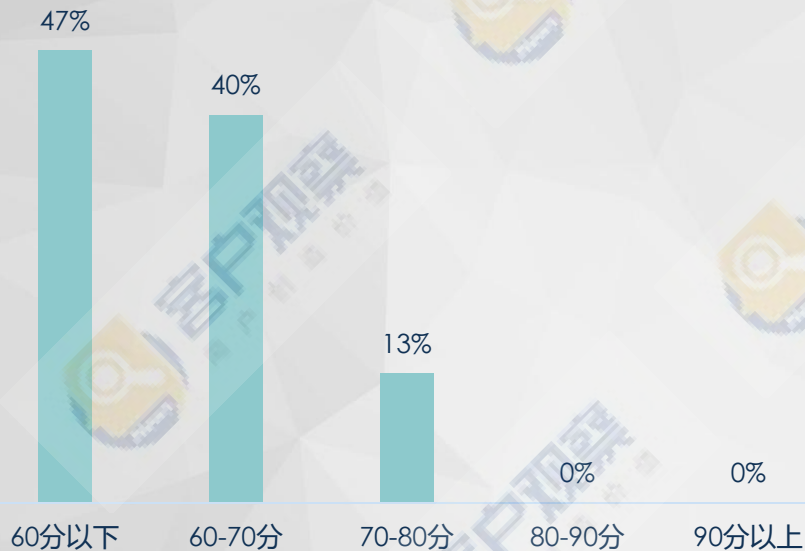
出行服务-服务体验指数TOP5品牌



商用车服务体验指数情况

- 商用车-服务体验指数为62分，各品牌服务体验指数主要集中在50-70分之间，体验指数在70分以上品牌偏少；五大体验要素中，易用体验要素明显高于其他要素，而快速体验要素则明显低于其他。

商用车-服务体验指数分布

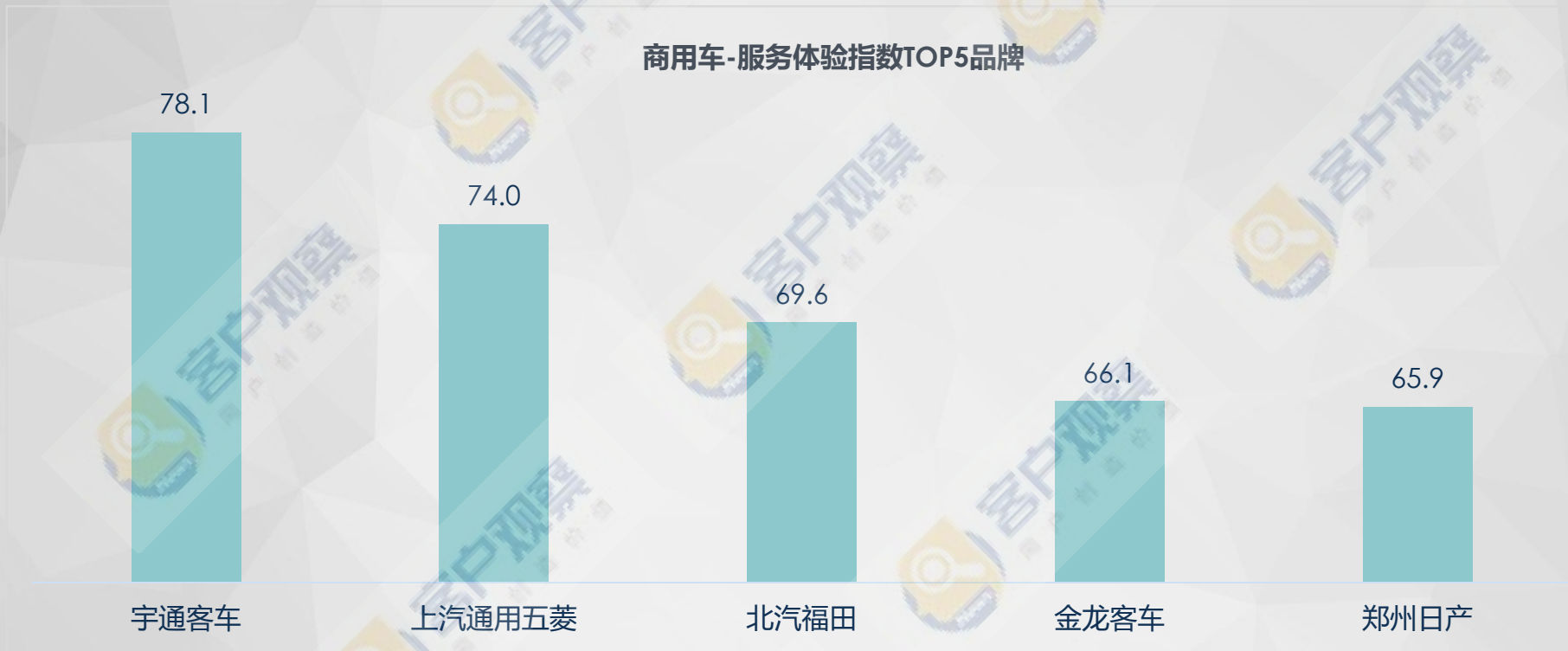


商用车五大体验要素得分情况



商用车-服务体验指数：62

- 商用车-服务体验指数TOP5品牌：宇通客车、上汽通用五菱、北汽福田、金龙客车、郑州日产。



Part2 五大体验要素数据解读-方便

- 热线客服已实现100%覆盖，乘用车的在线客服覆盖率最高，出行服务的智能客服覆盖率最高，但在线客服的覆盖率最低。乘用车、商用车中出现在线客服或智能客服实际不可用的情况。

方便要素总得分



乘用车：74.8分

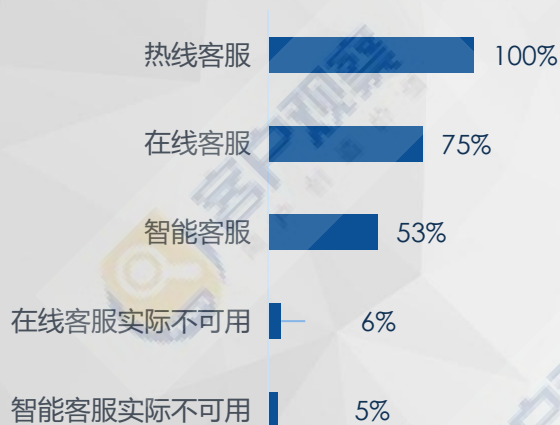


出行服务：67.0分

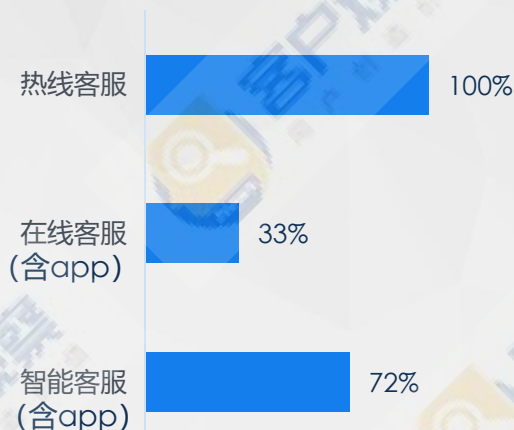


商用车：64.4分

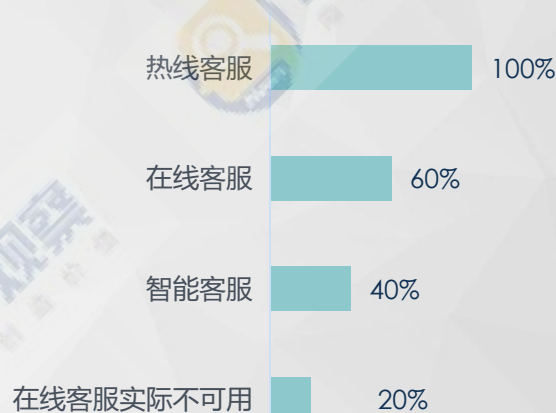
服务渠道覆盖率



服务渠道覆盖率



服务渠道覆盖率



*在线客服实际不可用指显示有在线客服，但无法正常使用（无法接入/长时间无回复/公众号故障）

*智能客服实际不可用指智能客服无法回答任何问题，提示还在学习中

Part2 五大体验要素数据解读-易用

分维度解析-方便&易用

- 出行服务在IVR引导语广告语、IVR层级结构两项体验中，均低于乘用车和商用车。
- 在线渠道导航不清晰，能清晰指引找到在线客服的比例不足60%。

易用要素总得分



服务渠道导航清晰性		服务渠道导航清晰性		服务渠道导航清晰性	
热线音质清晰语速适中	97%	热线音质清晰语速适中	94%	热线音质清晰语速适中	93%
热线引导语广告语适中	89%	热线引导语广告语适中	72%	热线引导语广告语适中	93%
热线层级结构简单清晰	92%	热线层级结构简单清晰	83%	热线层级结构简单清晰	93%
热线支持重听返回操作	91%	热线支持重听返回操作	94%	热线支持重听返回操作	100%
在线界面清晰指引找到客服	58%	在线界面清晰指引找到客服	44%	在线界面清晰指引找到客服	47%

Part2 五大体验要素数据解读-快速

分维度解析-快速

- 热线接通率、热线/在线人工排队时长体验项得分相比其他体验项较高。
- 热线20秒接通率、在线接入率、在线首次/平均响应时长体验项得分较低。

快速要素总得分



乘用车：62.9分

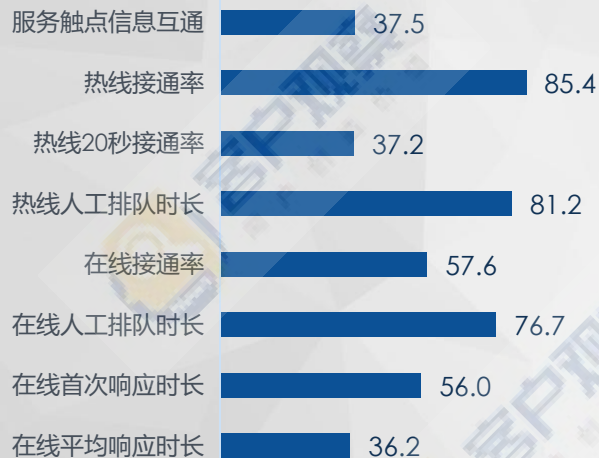


出行服务：54.9分



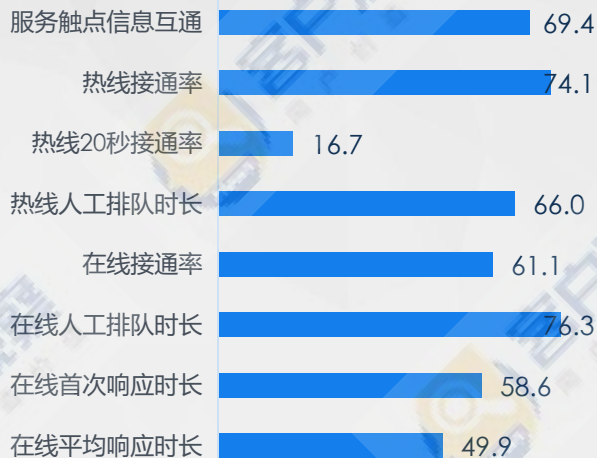
商用车：48.2分

体验项得分



*各项得分满分为100分

体验项得分



*各项得分满分为100分

体验项得分



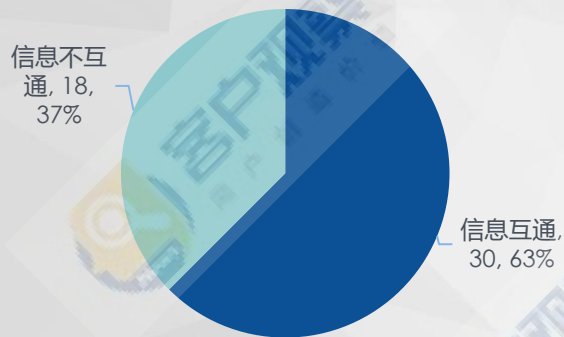
*各项得分满分为100分

● 服务渠道信息互通乘用车比例为62%，出行服务为50%，商用车为44%。



乘用车

服务渠道信息互通比例

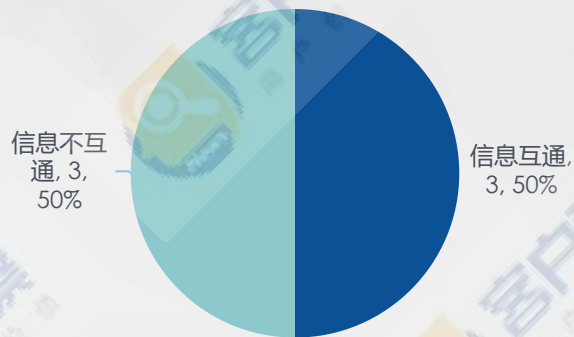


品牌数 N=48



出行服务

服务渠道信息互通比例

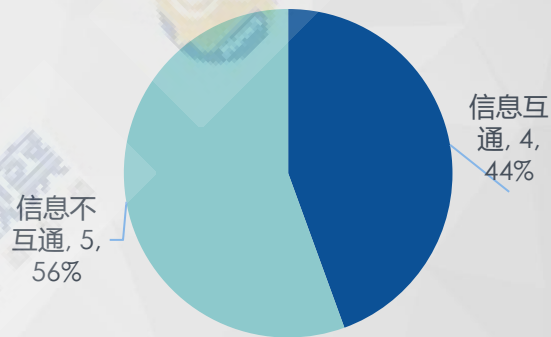


品牌数 N=6



商用车

服务渠道信息互通比例



品牌数 N=9

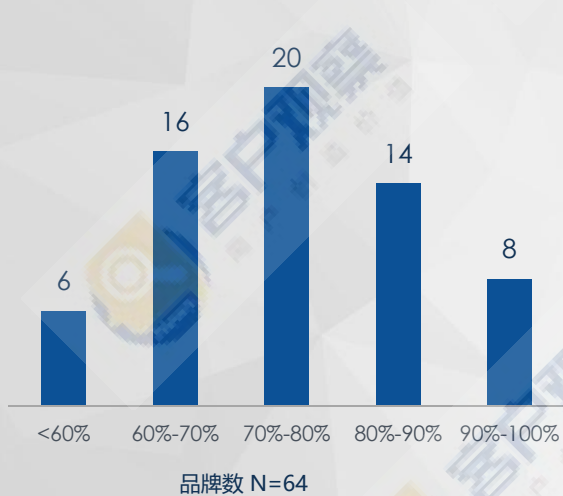
*服务渠道信息互通是通过热线服务和在线服务互相体验确认的，对于没有在线服务的品牌未纳入体验

- 乘用车、出行服务和商用车热线20秒接通率均未达80%；热线20秒接通率达到90%以上的品牌，乘用车有8家，而出行服务和商用车均无；出行服务接近一半的品牌20秒接通率未达60%。



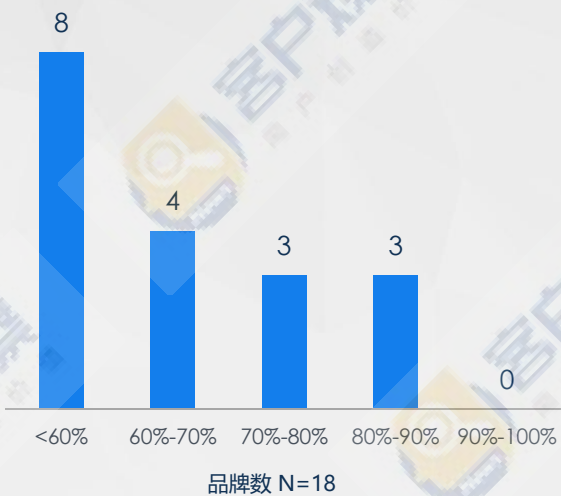
乘用车

热线20秒接通率：75.1%



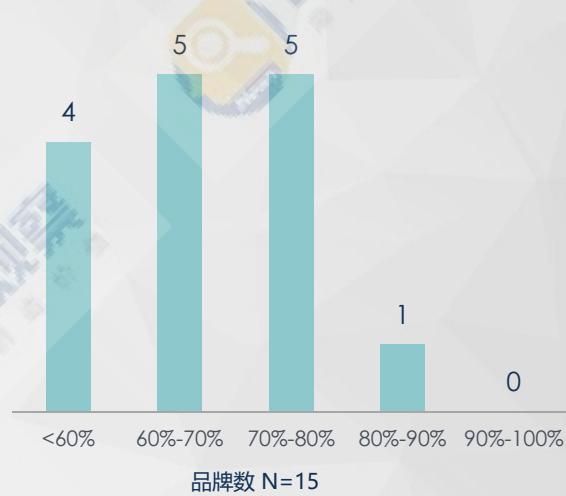
出行服务

热线20秒接通率：62.4%



商用车

热线20秒接通率：62.4%



- 三个类型的车企整体接通率水平热线均高于在线，其中乘用车、商用车热线接通率水平明显高于在线，出行服务则差距不大。乘用车整体的热线接通率水平最高，大部分品牌能达到90%以上，出行服务在线接入率水平最高。

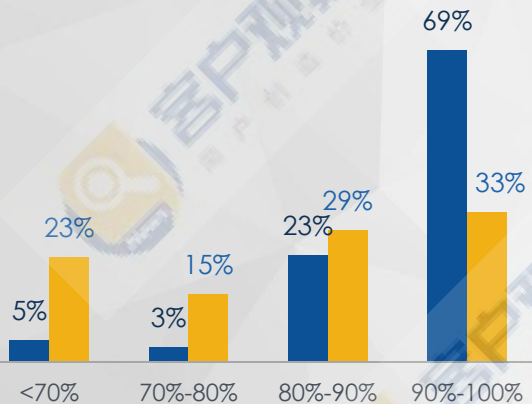


乘用车

热线接通率：91.8%

在线接入率：80.6%

■ 热线接通率
■ 在线接入率

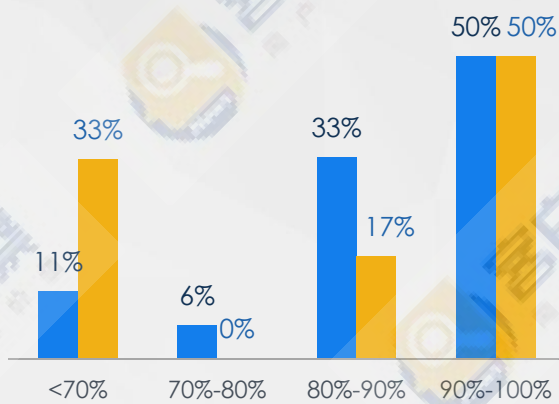


出行服务

热线接通率：87.6%

在线接入率：84.0%

■ 热线接通率
■ 在线接入率

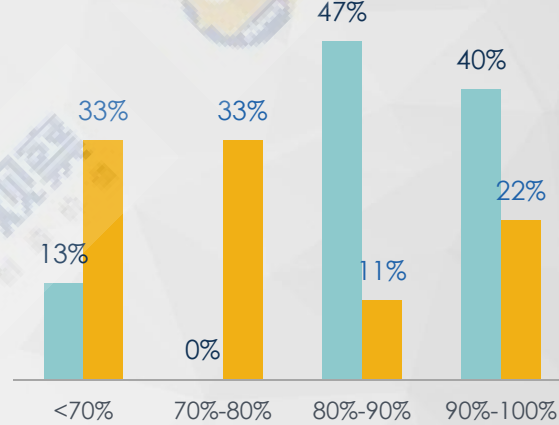


商用车

热线接通率：83.7%

在线接入率：71.1%

■ 热线接通率
■ 在线接入率



- 大部分品牌都能将热线、在线的排队时长控制在20秒内，乘用车、商用车在线的排队时长大幅高于热线，而出行服务在这两项指标上基本一致。



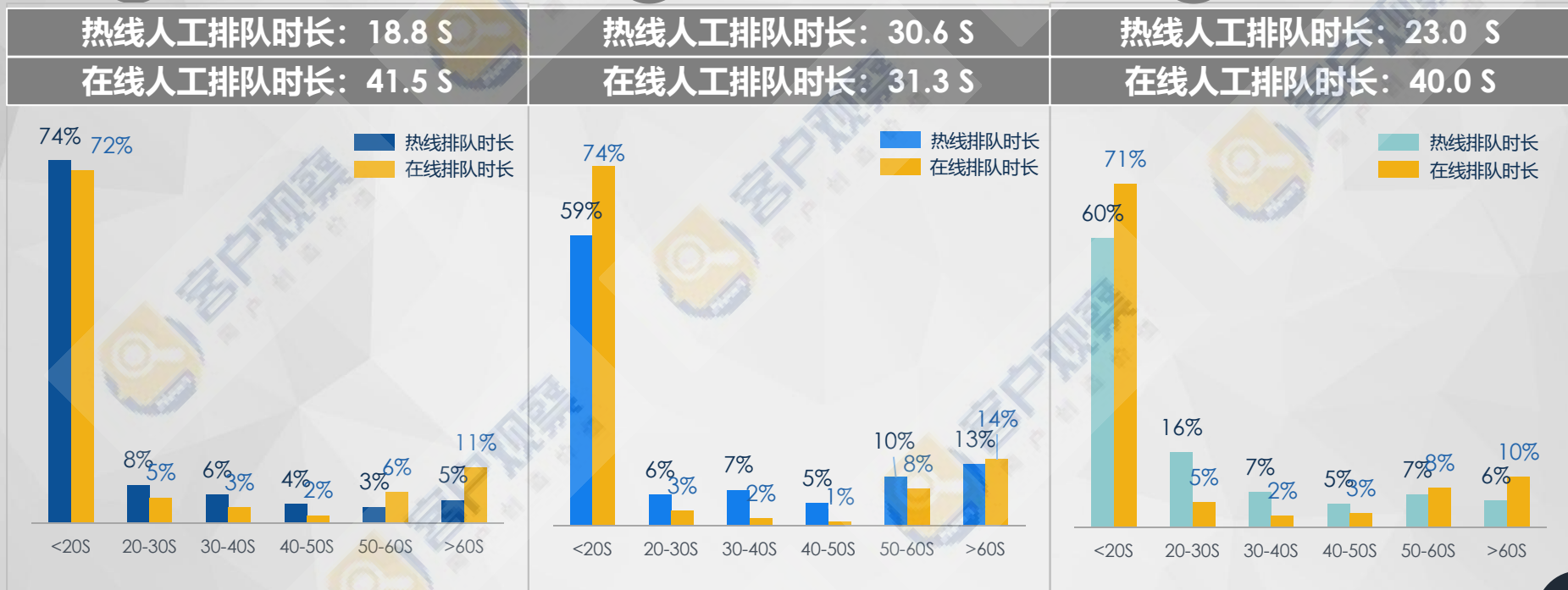
乘用车



出行服务



商用车



- 出行服务在响应及时方面表现最好、商用车最差。乘用车、出行服务在首响、均响差异不大，但商用车两者响应时长相差将近10秒。与首响相比，均响能控制在20秒以内的品牌比例更低。



乘用车



出行服务



商用车

在线首次响应时长：58.2 S

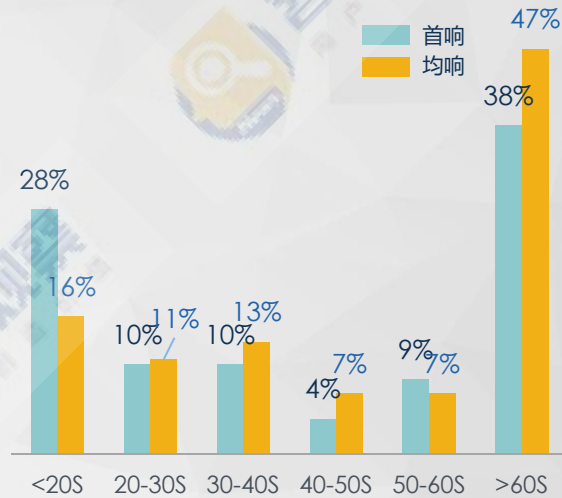
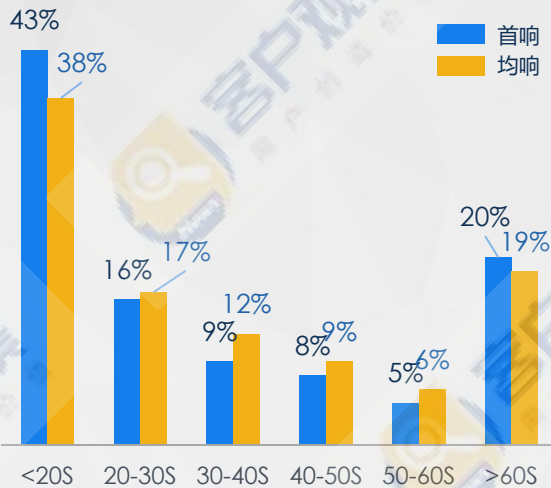
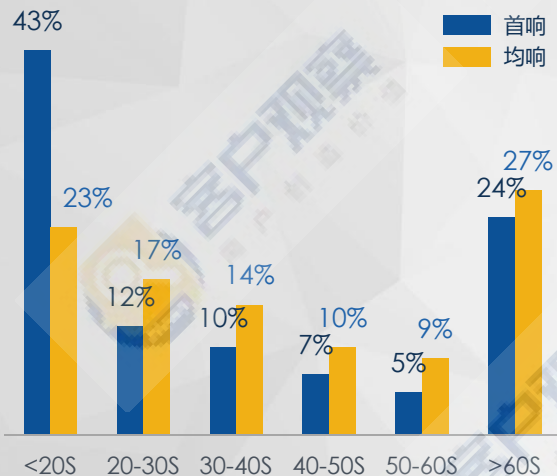
在线平均响应时长：62.0 S

在线首次响应时长：35.7 S

在线平均响应时长：37.6 S

在线首次响应时长：79.8 S

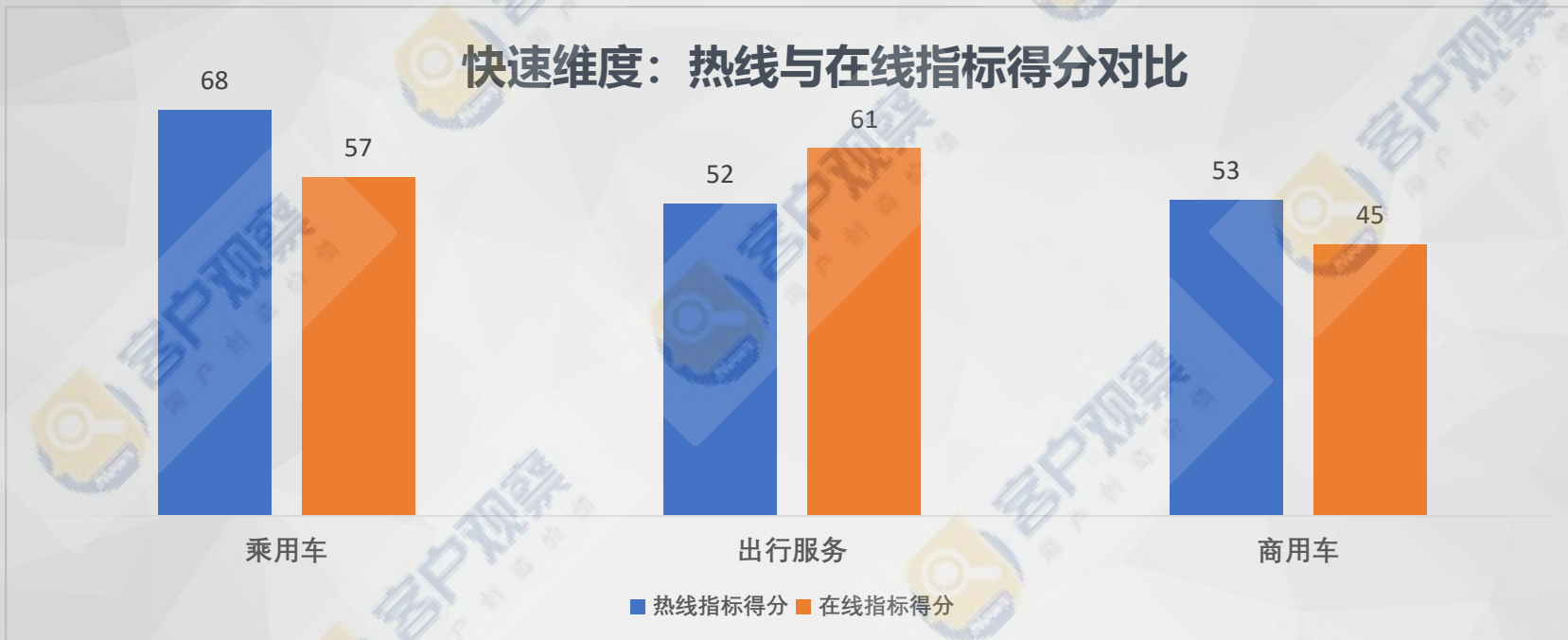
在线平均响应时长：89.0 S



*在线首次响应时长：接入人工后，客服人员多长时间作出首次响应（非系统自动回复）

*在线平均响应时长：在线人工服务过程中，客服人员对客户发言的平均响应时间

- **快速维度：乘用车、商用车整体热线得分高于在线得分，而出行服务则相反**
- **快速维度：乘用车在热线指标中整体得分最高，出行服务则在在线指标整体得分最高**



Part2 五大体验要素数据解读-可靠

● 乘用车和出行服务在快速理解、解答熟练、答案易懂、问题解决均明显高于商用车

可靠要素总得分



乘用车：73.8分

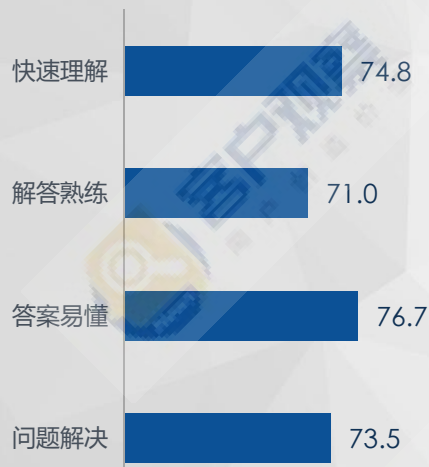


出行服务：74.6分



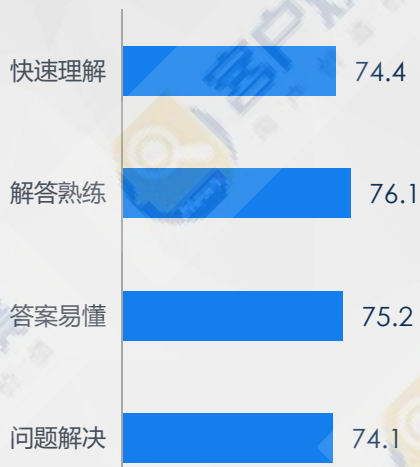
商用车：63.9分

体验项得分



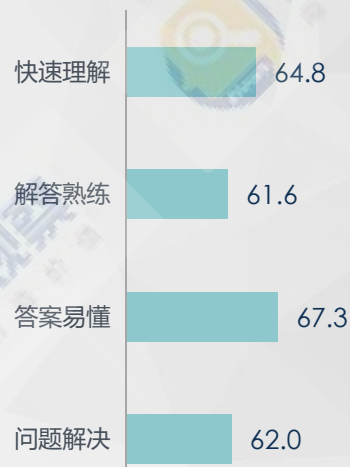
*各项得分满分为100分

体验项得分



*各项得分满分为100分

体验项得分



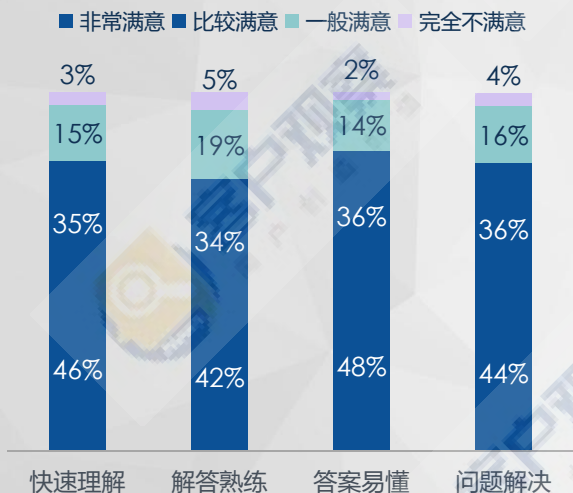
*各项得分满分为100分

- 商用车品牌解答客户问题时，各环节不满意比例较高，达30%左右
- 乘用车、商用车均在解答熟练、问题解决两个环节满意较低，出行服务则在各环节表现较平均



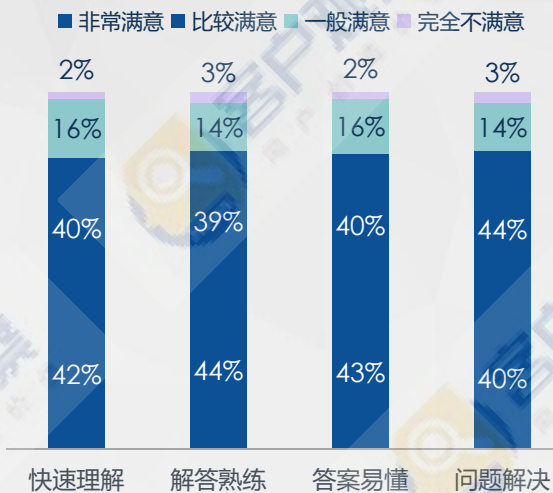
乘用车

问题解答情况



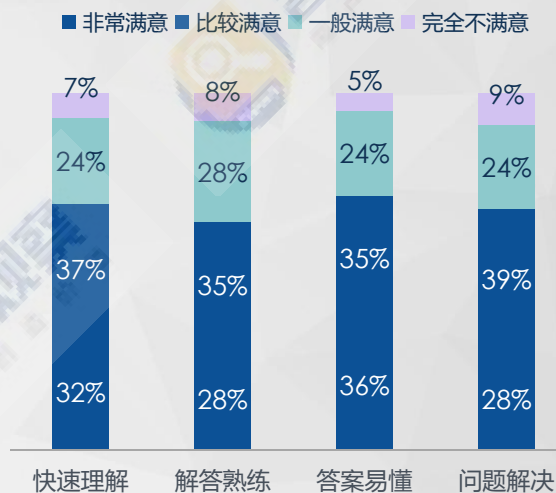
出行服务

问题解答情况



商用车

问题解答情况



Part2 五大体验要素数据解读-尊享

● 乘用车和出行服务在礼貌服务、耐心服务、主动服务、关怀服务均明显高于商用车

尊享要素总得分



乘用车：76.8分



出行服务：75.5分



商用车：65.3分

体验项得分

礼貌服务 82.0

耐心服务 78.7

主动服务 73.5

关怀服务 72.3

*各项得分满分为100分

体验项得分

礼貌服务 79.3

耐心服务 77.9

主动服务 71.8

关怀服务 71.1

*各项得分满分为100分

体验项得分

礼貌服务 71.5

耐心服务 67.2

主动服务 62.5

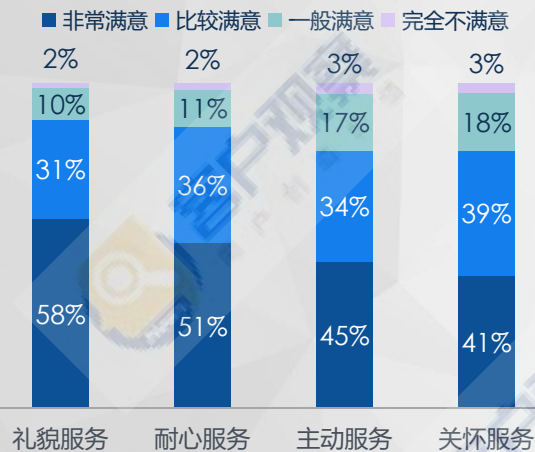
关怀服务 59.7

*各项得分满分为100分

- 乘用车、出行服务和商用车在人工情感服务体验项中，礼貌服务、耐心服务满意度较高，主动服务和关怀服务环节的满意度较低，其中商用车更为明显，这两项不满意比例超过35%以上。

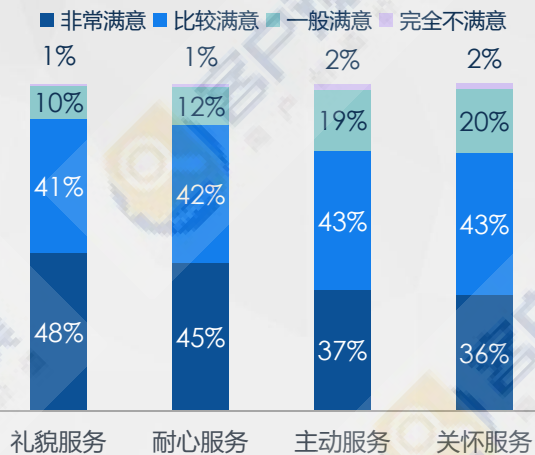
 乘用车

人工情感服务情况



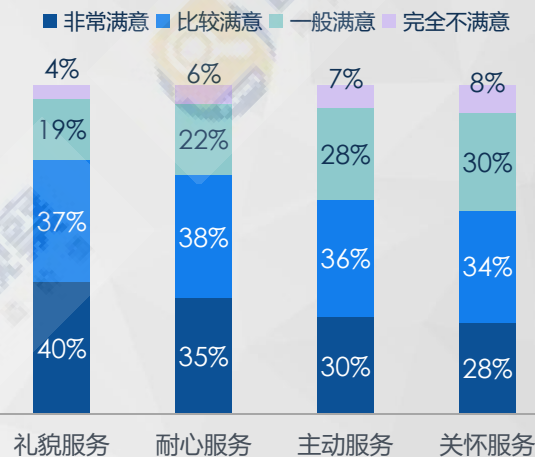
 出行服务

人工情感服务情况



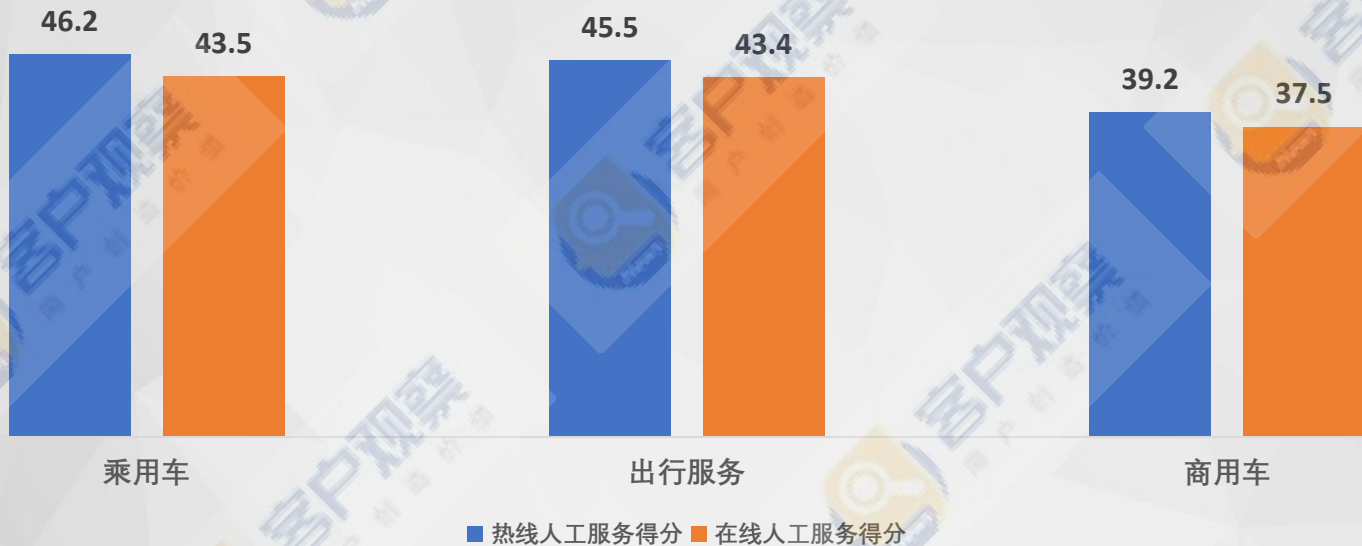
 商用车

人工情感服务情况



- 乘用车、出行服务在热线人工服务、在线人工服务两项上得分相近，商用车两项均偏低。
- 在各类型品牌中，热线人工服务得分均略高于在线人工服务，但不明显。

可靠&尊享维度：热线与在线人工服务得分对比



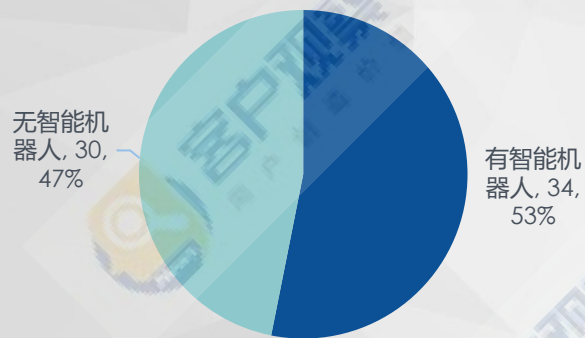
Part3 附加项数据解读-智能化服务

- 行业整体智能化程度较低，只有55%的品牌有智能机器人服务；其中出行服务智能机器人服务的品牌比例达72%。



乘用车

智能机器人分布情况

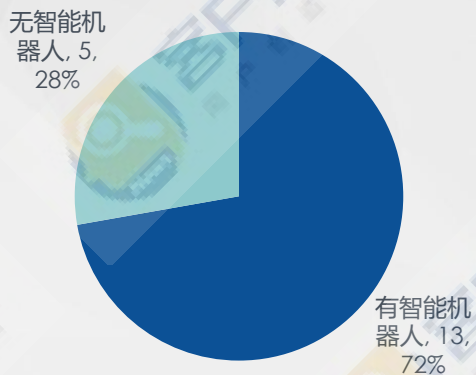


品牌数 N=64



出行服务

智能机器人分布情况

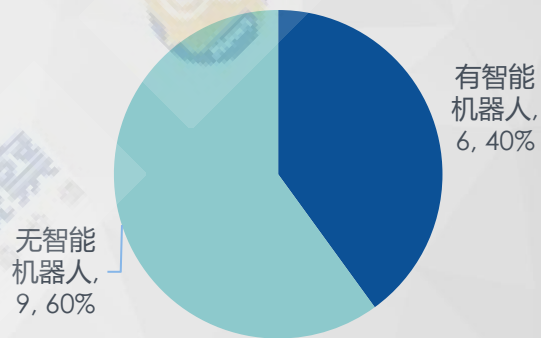


品牌数 N=18



商用车

智能机器人分布情况



品牌数 N=15

● 智能化服务体验中，出行服务得分高于乘用车和商用车。

智能化服务要素总得分



乘用车：50.7分

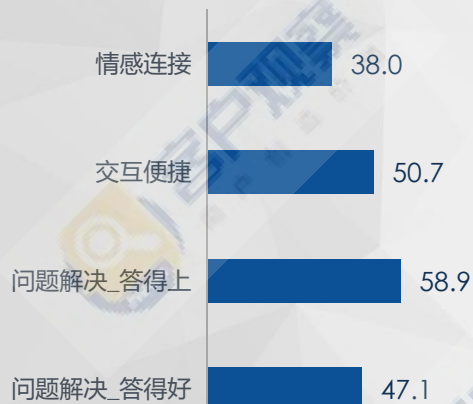


出行服务：56.7分



商用车：38.0分

体验项得分



*各项得分满分为100分

注：得分为有智能化服务的34家品牌平均

体验项得分



*各项得分满分为100分

注：得分为有智能化服务的13家品牌平均

体验项得分



*各项得分满分为100分

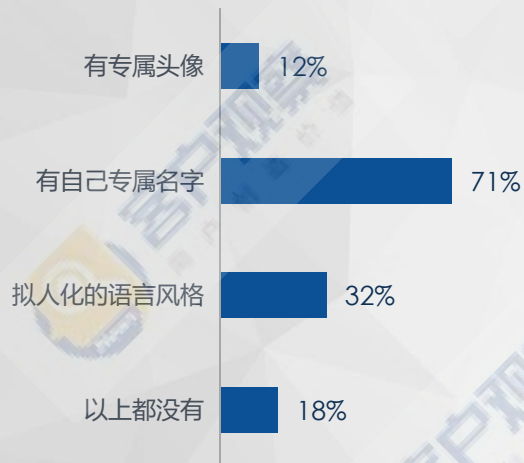
注：得分为有智能化服务的6家品牌平均

- 在情感连接上，目前智能机器人大多有自己专属名字，而除乘用车企业，超过一半企业智能机器人有专属头像，但有拟人化的语言风格的智能机器人仍然较少。



乘用车

情感连接

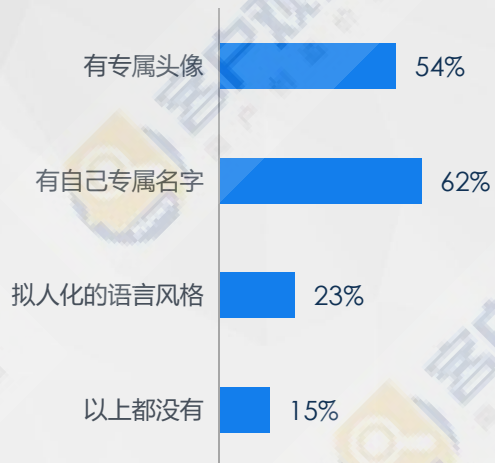


注：比例为有智能化服务的34家品牌占比



出行服务

情感连接

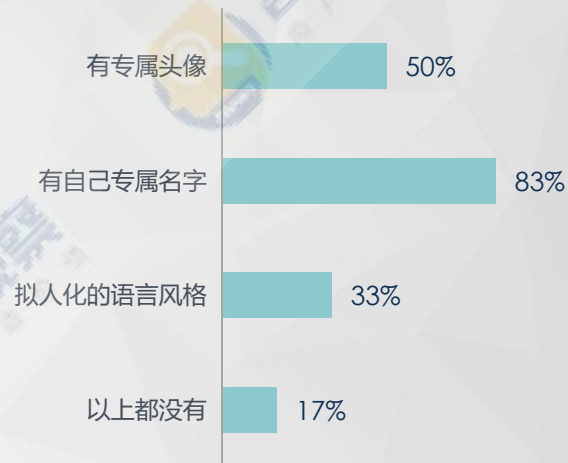


注：比例为有智能化服务的13家品牌占比



商用车

情感连接

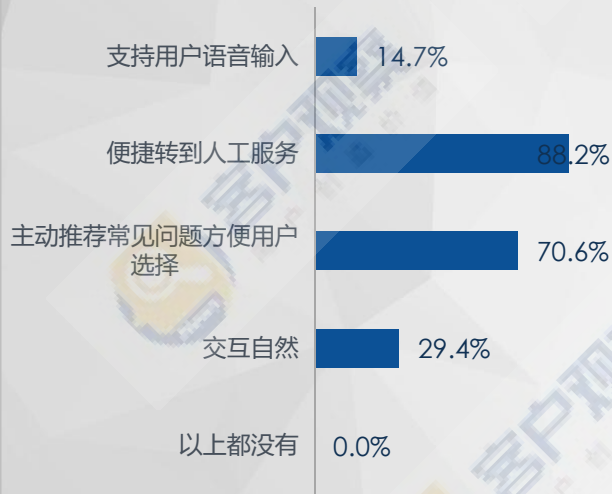


注：比例为有智能化服务的6家品牌占比

- **交互便捷上，目前能便捷转到人工服务和智能推荐问题这两项功能实现率较高，在支持用户语音输入和交互设计体验方面仍有不足。**

 乘用车

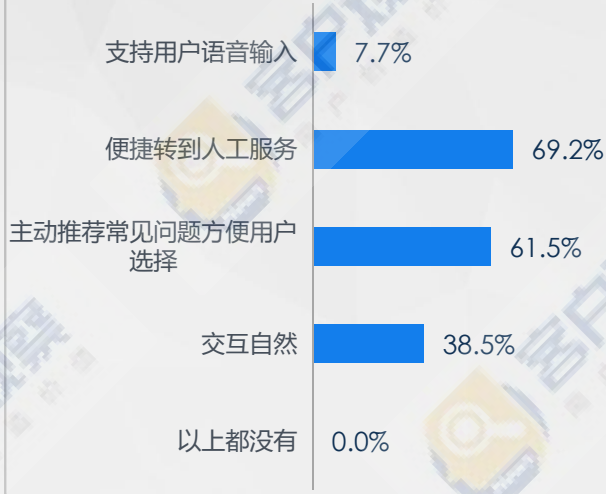
交互便捷



注：比例为有智能化服务的34家品牌占比

 出行服务

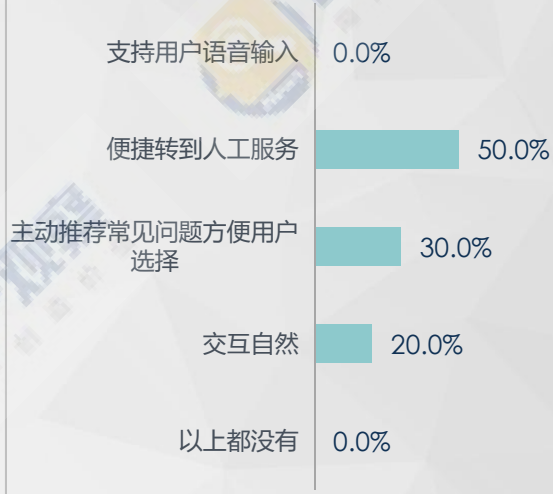
交互便捷



注：比例为有智能化服务的13家品牌占比

 商用车

交互便捷



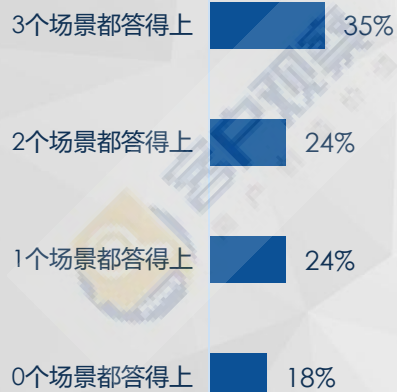
注：比例为有智能化服务的6家品牌占比

- 智能机器人能回答上2个场景以上的问题，出行服务有69%企业，乘用车有59%企业，而商用车只有17%企业。



乘用车

问题解决-答得上

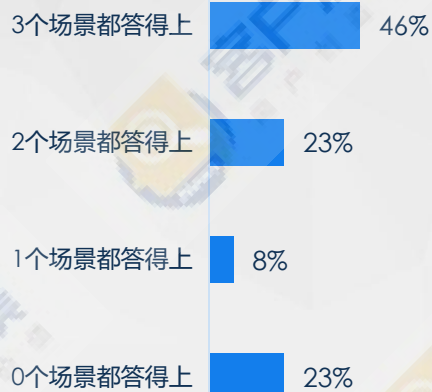


注：比例为有智能化服务的34家品牌占比



出行服务

问题解决-答得上

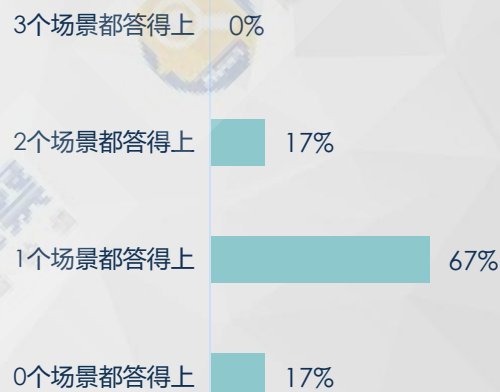


注：比例为有智能化服务的13家品牌占比



商用车

问题解决-答得上



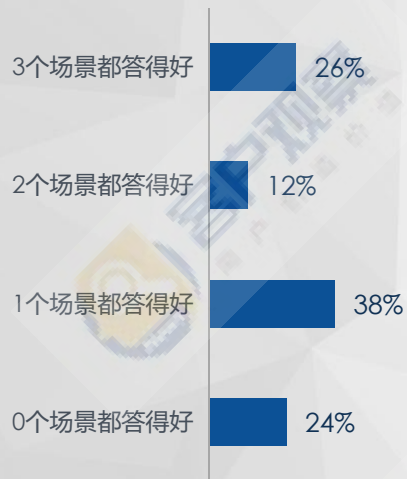
注：比例为有智能化服务的6家品牌占比

- 智能机器人能回答好2个场景以上的问题，出行服务有69%企业，乘用车有38%企业，而商用车33%企业。



乘用车

问题解决-答得好

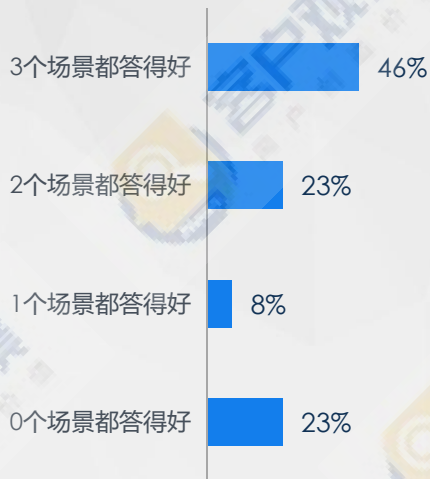


注：比例为有智能化服务的34家品牌占比



出行服务

问题解决-答得好

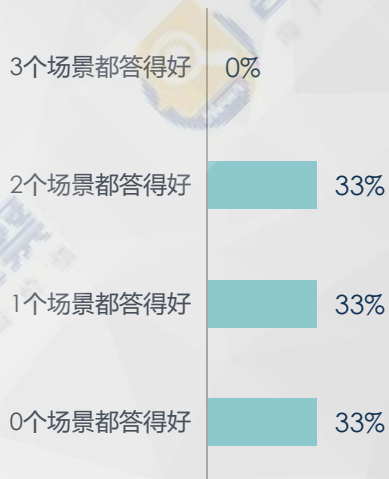


注：比例为有智能化服务的13家品牌占比



商用车

问题解决-答得好



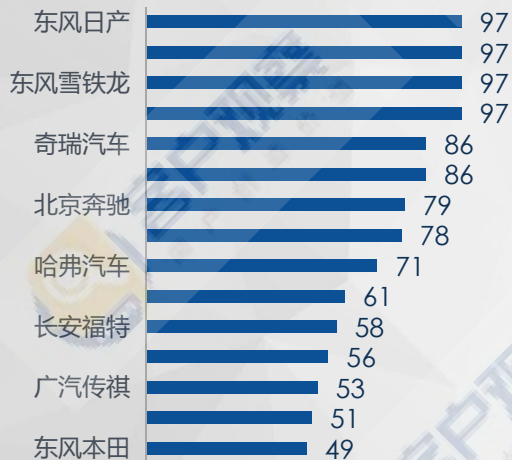
注：比例为有智能化服务的6家品牌占比

- 乘用车TOP5: 东风日产、东风启辰、东风雪铁龙、东风标致、奇瑞汽车
- 出行服务TOP5: 悟空租车、哈喽出行、如祺出行、亨道出行、美团打车
- 商用车TOP5: 北汽福田、开瑞汽车、上汽通用五菱、江铃汽车、陕重汽



乘用车

智能化TOP15品牌

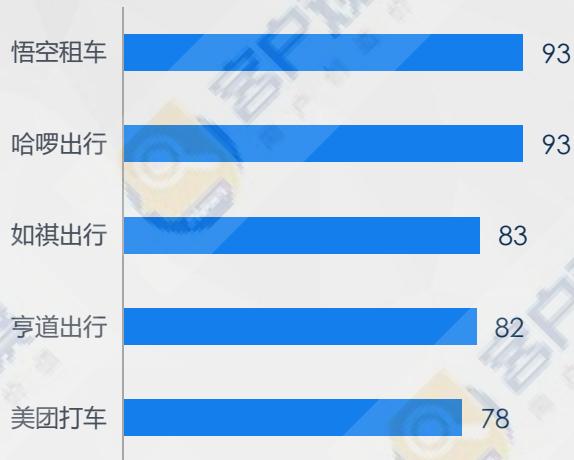


*品牌得分满分为100分



出行服务

智能化TOP5品牌

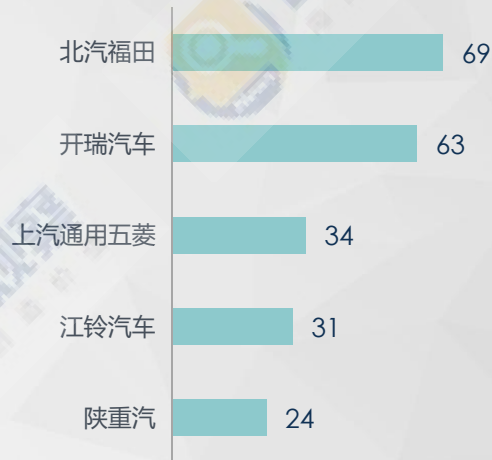


*品牌得分满分为100分



商用车

智能化TOP5品牌



*品牌得分满分为100分

目录

CONTENTS

- 调查目的及方法
- 核心观点
- 数据解读
- **附录-调研结果明细**
 - 服务体验指数排名
 - 五大体验要素TOP排名
 - 智能化服务排名

附录1-服务体验指数排名_乘用车1

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	性质	品牌	总得分 (满分100分)	方便 (满分7.5分)	易用 (满分7.5分)	快速 (满分25分)	可靠 (满分35分)	尊享 (满分25分)
乘用车	传统车企	东风日产	90.3	7.5	7.5	22.1	31.0	22.2
		东风启辰	90.2	7.5	7.5	21.7	30.9	22.6
		广汽丰田	83.5	2.0	6.0	24.6	29.1	21.8
		奇瑞汽车	82.9	7.5	7.5	18.7	28.2	20.9
		保时捷中国	82.4	5.0	6.0	18.6	30.5	22.3
		一汽大众捷达	81.1	5.0	4.5	18.3	30.6	22.7
		雷克萨斯	80.4	5.0	7.5	18.2	28.7	21.0
		一汽大众	79.0	7.5	7.5	16.0	27.2	20.9
		广汽传祺	78.8	7.5	7.5	16.5	26.6	20.7
		WEY	78.1	7.5	6.0	17.8	26.8	20.1
		一汽丰田	78.0	2.0	6.0	24.8	25.9	19.3
		名爵	77.7	7.5	7.5	16.6	27.1	19.0
		讴歌	77.3	2.0	6.0	24.7	25.5	19.1
		江淮乘用车	77.3	2.0	6.0	18.5	29.0	21.8
		捷豹	77.2	5.0	7.5	16.8	27.5	20.5
		上汽大众	76.6	7.5	6.0	15.3	27.3	20.6
		长安沃尔沃	76.1	5.0	7.5	17.1	26.7	19.8
		广汽本田	75.7	7.5	7.5	13.7	27.6	19.4
长安马自达	75.1	7.5	7.5	16.6	24.9	18.6		
北京奔驰	75.0	7.5	7.5	14.7	25.6	19.7		

附录1-服务体验指数排名_乘用车2

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	性质	品牌	总得分 (满分100分)	方便 (满分7.5分)	易用 (满分7.5分)	快速 (满分25分)	可靠 (满分35分)	尊享 (满分25分)
乘用车	传统车企	上汽通用雪佛兰	74.8	7.5	7.5	12.4	27.4	20.0
		宝马中国	74.7	5.0	6.0	16.2	27.0	20.5
		领克	74.6	7.5	7.5	11.1	28.2	20.3
		一汽大众奥迪	74.6	7.5	7.5	15.1	25.8	18.7
		长安汽车	74.5	7.5	7.5	15.4	25.6	18.5
		东风雪铁龙	74.4	7.5	7.5	15.5	25.1	18.8
		荣威	73.5	5.0	7.5	16.9	25.0	19.1
		吉利汽车	73.2	5.0	7.5	13.6	27.1	20.1
		北京现代汽车	73.2	7.5	6.0	18.9	22.2	18.6
		林肯	72.7	5.0	7.5	16.2	24.6	19.4
		哈弗汽车	72.7	7.5	3.0	15.8	26.5	19.9
		一汽红旗	72.3	2.0	4.5	10.5	32.4	23.0
		比亚迪	71.4	5.0	7.5	16.2	24.7	18.1
		英菲尼迪	71.1	2.0	6.0	17.0	25.9	20.2
		上汽通用凯迪拉克	70.8	7.5	6.0	11.5	26.6	19.2
		东风标致	70.2	7.5	4.5	13.3	26.3	18.7
		广汽三菱	70.1	7.5	7.5	15.0	22.4	17.6
		路虎	69.5	5.0	7.5	14.3	24.5	18.2
上汽通用别克	68.3	7.5	7.5	9.2	25.4	18.8		
东风本田	68.2	7.5	7.5	13.0	23.4	16.8		

附录1-服务体验指数排名_乘用车3

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	性质	品牌	总得分 (满分100分)	方便 (满分7.5分)	易用 (满分7.5分)	快速 (满分25分)	可靠 (满分35分)	尊享 (满分25分)
乘用车	传统车企	一汽马自达	67.6	5.0	6.0	12.4	25.5	18.7
		上海大众斯柯达	67.3	7.5	4.5	12.4	24.5	18.3
		长安福特	67.2	7.5	6.0	13.1	23.1	17.5
		北京汽车	66.9	5.0	6.0	12.2	24.4	19.2
		一汽奔腾	66.2	5.0	6.0	14.8	23.7	16.8
		东风风行	66.2	5.0	4.5	13.6	25.1	17.9
		SWM斯威汽车	65.8	2.0	4.5	21.2	21.9	16.1
		海马汽车	65.5	5.0	4.5	16.8	23.8	15.4
		斯巴鲁	65.3	2.0	4.5	14.3	25.6	18.9
		东风悦达起亚	63.4	7.5	7.5	9.5	22.4	16.5
		广汽菲克Jeep	59.3	5.0	7.5	9.8	22.0	15.1
东南汽车	58.1	5.0	6.0	7.6	22.5	17.0		

附录1-服务体验指数排名_乘用车4

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	性质	品牌	总得分 (满分100分)	方便 (满分7.5分)	易用 (满分7.5分)	快速 (满分25分)	可靠 (满分35分)	尊享 (满分25分)
乘用车	新势力造车	小鹏汽车	81.6	5.0	7.5	18.6	28.6	21.9
		威马汽车	80.0	7.5	7.5	16.8	27.5	20.7
		理想汽车	78.5	5.0	6.0	21.1	25.6	20.9
		蔚来	77.9	2.0	6.0	19.1	29.3	21.6
		零跑汽车	74.4	7.5	6.0	17.3	24.9	18.8
		欧拉	73.2	7.5	4.5	14.6	27.3	19.3
		特斯拉	69.9	5.0	6.0	13.5	26.4	18.9
		腾势新能源汽车	69.0	2.0	4.5	13.6	27.9	21.0
		北汽新能源	67.6	7.5	6.0	17.2	20.2	16.7
		广汽新能源	62.2	5.0	6.0	10.6	23.3	17.3
		江铃新能源	57.3	2.0	6.0	16.9	18.6	13.8
野马汽车	48.6	2.0	6.0	11.2	16.6	12.9		

附录1-服务体验指数排名_出行服务

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	品牌	总得分 (满分100分)	方便 (满分7.5分)	易用 (满分7.5分)	快速 (满分25分)	可靠 (满分35分)	尊享 (满分25分)
出行服务	万顺叫车	84.6	7.5	7.5	21.6	27.9	20.1
	曹操出行	77.2	5.0	7.5	16.9	27.9	19.9
	滴滴出行	76.9	5.0	6.0	19.2	25.3	21.4
	神州专车	76.6	7.5	7.5	12.5	29.0	20.1
	欧了出行	75.3	2.0	6.0	18.8	28.9	19.6
	美团打车	74.9	5.0	4.5	16.3	28.7	20.3
	一嗨租车	72.0	5.0	6.0	12.2	28.4	20.5
	悟空租车	70.7	7.5	7.5	16.9	22.5	16.3
	长安出行	70.4	5.0	6.0	18.6	24.5	16.3
	如祺出行	67.7	5.0	7.5	8.9	27.0	19.3
	亨道出行	67.1	5.0	6.0	14.4	23.2	18.5
	首汽约车	66.8	7.5	1.5	14.3	24.7	18.8
	摩范出行	66.2	2.0	6.0	10.1	27.8	20.3
	嘀嗒出行	66.2	5.0	7.5	12.3	25.0	16.4
	AA租车	65.3	2.0	4.5	13.2	27.0	18.6
	T3出行	62.3	5.0	6.0	10.6	22.6	18.0
哈啰出行	61.7	7.5	4.5	6.5	25.3	17.9	
斑马快跑	53.7	2.0	6.0	3.8	24.6	17.3	

附录1-服务体验指数排名_商用车

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	品牌	总得分 (满分100分)	方便 (满分7.5分)	易用 (满分7.5分)	快速 (满分25分)	可靠 (满分35分)	尊享 (满分25分)
商用车	宇通客车	78.1	5.0	7.5	19.7	26.4	19.5
	上汽通用五菱	74.0	7.5	7.5	14.5	25.7	18.8
	北汽福田	69.6	7.5	7.5	12.7	24.0	17.9
	金龙客车	66.1	2.0	6.0	13.9	25.9	18.3
	郑州日产	65.9	5.0	7.5	11.0	24.4	18.0
	江淮轻卡	64.8	5.0	6.0	13.2	23.9	16.8
	开瑞汽车	64.1	7.5	7.5	11.7	22.3	15.2
	陕重汽	61.8	7.5	7.5	10.9	20.5	15.4
	一汽解放	58.5	2.0	6.0	13.5	22.1	14.9
	上汽大通	57.4	2.0	6.0	9.4	21.8	18.2
	江铃汽车	56.6	7.5	7.5	10.8	17.4	13.4
	金杯汽车	56.2	5.0	1.5	11.1	22.3	16.3
	东风小康	53.8	5.0	6.0	9.6	18.8	14.4
	江西五十铃	53.3	2.0	6.0	8.9	20.8	15.6
南京依维柯	49.4	2.0	6.0	10.1	19.2	12.1	

附录2-五大体验要素排名_方便

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	TOP10 品牌	方便 (满分7.5分)	领域	TOP5 品牌	方便 (满分7.5分)	领域	TOP5 品牌	方便 (满分7.5分)		
乘用车	东风日产	7.5	出行服务	万顺叫车	7.5	商用车	上汽通用五菱	7.5		
	东风启辰	7.5		神州专车	7.5		北汽福田	7.5		
	奇瑞汽车	7.5			悟空租车			7.5	开瑞汽车	7.5
	威马汽车	7.5		首汽约车			7.5	陕重汽		7.5
	一汽大众	7.5					哈啰出行			7.5
	广汽传祺	7.5		名爵	7.5	江铃汽车		7.5		
	WEY	7.5			上汽大众			7.5	江铃汽车	7.5
	广汽本田	7.5		广汽本田		7.5	江铃汽车	7.5		
	7.5			江铃汽车	7.5		江铃汽车	7.5	
	江铃汽车	7.5		江铃汽车		7.5	江铃汽车		7.5	

TOP10其他品牌：长安马自达、北京奔驰、上汽通用雪佛兰、领克、一汽大众奥迪、长安汽车、零跑汽车、东风雪铁龙、北京现代汽车、欧拉、哈弗汽车、上汽通用凯迪拉克、东风标致、广汽三菱、上汽通用别克、东风本田、北汽新能源、上海大众斯柯达、长安福特、东风悦达起亚
(排名不分先后)

附录2-五大体验要素排名_易用

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	TOP10 品牌	易用 (满分7.5分)
乘用车	东风日产	7.5
	东风启辰	7.5
	奇瑞汽车	7.5
	小鹏汽车	7.5
	雷克萨斯	7.5
	威马汽车	7.5
	一汽大众	7.5
	广汽传祺	7.5
	名爵	7.5
	捷豹	7.5
.....	7.5	

TOP10其他品牌：长安沃尔沃、广汽本田、长安马自达、北京奔驰、上汽通用雪佛兰、领克、一汽大众奥迪、长安汽车、东风雪铁龙、荣威、吉利汽车、林肯、比亚迪、广汽三菱、路虎、上汽通用别克、东风本田、东风悦达起亚、广汽菲克Jeep (排名不分先后)

领域	TOP5 品牌	易用 (满分7.5分)
出行服务	万顺叫车	7.5
	曹操出行	7.5
	神州专车	7.5
	悟空租车	7.5
	如祺出行	7.5

TOP5其他品牌：嘀嗒出行 (排名不分先后)

领域	TOP5 品牌	易用 (满分7.5分)
商用车	宇通客车	7.5
	上汽通用五菱	7.5
	北汽福田	7.5
	郑州日产	7.5
	开瑞汽车	7.5

TOP5其他品牌：陕重汽、江铃汽车 (排名不分先后)

附录2-五大体验要素排名_快速

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	TOP10 品牌	快速 (满分25分)	领域	TOP5 品牌	快速 (满分25分)	领域	TOP5 品牌	快速 (满分25分)
乘用车	一汽丰田	24.8	出行服务	万顺叫车	21.6	商用车	宇通客车	19.7
	讴歌	24.7		滴滴出行	19.2		上汽通用五菱	14.5
	广汽丰田	24.6		欧了出行	18.8		金龙客车	13.9
	东风日产	22.1		长安出行	18.6		一汽解放	13.5
	东风启辰	21.7		悟空租车	16.9		江淮轻卡	13.2
	SWM斯威汽车	21.2						
	理想汽车	21.1						
	蔚来	19.1						
	北京现代汽车	18.9						
	奇瑞汽车	18.7						

附录2-五大体验要素排名_可靠

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	TOP10 品牌	可靠 (满分35分)	领域	TOP5 品牌	可靠 (满分35分)	领域	TOP5 品牌	可靠 (满分35分)
乘用车	一汽红旗	32.4	出行服务	神州专车	29.0	商用车	宇通客车	26.4
	东风日产	31.0		欧了出行	28.9		金龙客车	25.9
	东风启辰	30.9		美团打车	28.7		上汽通用五菱	25.7
	一汽大众捷达	30.6		一嗨租车	28.4		郑州日产	24.4
	保时捷中国	30.5		曹操出行	27.9		北汽福田	24.0
	蔚来	29.3		万顺叫车	27.9			
	广汽丰田	29.1						
	江淮乘用车	29.0						
	雷克萨斯	28.7						
	小鹏汽车	28.6						

附录2-五大体验要素排名_尊享

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	TOP10 品牌	尊享 (满分25分)	领域	TOP5 品牌	尊享 (满分25分)	领域	TOP5 品牌	尊享 (满分25分)
乘用车	一汽红旗	23.0	出行服务	滴滴出行	21.4	商用车	宇通客车	19.5
	一汽大众捷达	22.7		一嗨租车	20.5		上汽通用五菱	18.8
	东风启辰	22.6		美团打车	20.3		金龙客车	18.3
	保时捷中国	22.3		摩范出行	20.3		上汽大通	18.2
	东风日产	22.2		万顺叫车	20.1		郑州日产	18.0
	小鹏汽车	21.9		神州专车	20.1			
	广汽丰田	21.8						
	江淮乘用车	21.8						
	蔚来	21.6						
	雷克萨斯	21.0						
腾势新能源汽车	21.0							

附录3-智能化服务排名1

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	性质	品牌	智能化 (满分15分)	领域	性质	品牌	智能化 (满分15分)	领域	性质	品牌	智能化 (满分15分)
乘用车	传统车企	东风日产	14.5	乘用车	传统车企	上汽通用雪佛兰	6.3	乘用车	传统车企	一汽红旗	0.0
		东风启辰	14.5			领克	5.4			比亚迪	0.0
		东风雪铁龙	14.5			吉利汽车	4.6			林肯	0.0
		东风标致	14.5			长安马自达	4.6			路虎	0.0
		奇瑞汽车	12.9			海马汽车	4.6			英菲尼迪	0.0
		一汽大众	12.9			广汽三菱	3.3			一汽马自达	0.0
		北京奔驰	11.9			东风悦达起亚	2.8			北京汽车	0.0
		荣威	11.8			长安汽车	1.6			一汽奔腾	0.0
		哈弗汽车	10.6			上汽通用别克	1.6			斯巴鲁	0.0
		WEY	9.1			东风风行	1.1			广汽菲克Jeep	0.0
		长安福特	8.8			一汽大众捷达	0.0			东南汽车	0.0
		一汽大众奥迪	8.4			保时捷中国	0.0			野马汽车	0.0
		广汽传祺	7.9			捷豹	0.0				
		上汽通用凯迪拉克	7.6			雷克萨斯	0.0				
		东风本田	7.4			江淮乘用车	0.0				
		名爵	7.3			宝马中国	0.0				
		广汽本田	7.3			长安沃尔沃	0.0				
上汽大众	7.1	一汽丰田	0.0								
上海大众斯柯达	6.8	广汽丰田	0.0								
北京现代汽车	6.6	讴歌	0.0								

注：0分表示该品牌未建设智能化服务

附录3-智能化服务排名2

*以下评分只针对服务体验要素，不考虑企业规模或汽车保有量的差异

领域	性质	品牌	智能化 (满分15分)	领域	性质	品牌	智能化 (满分15分)	领域	性质	品牌	智能化 (满分15分)
乘用车	新势力造车	欧拉	8.8	出行服务	出行服务	哈啰出行	13.9	商用车	传统车企	北汽福田	10.4
		零跑汽车	7.1			悟空租车	13.9			开瑞汽车	9.4
		威马汽车	4.1			如祺出行	12.4			上汽通用五菱	5.1
		北汽新能源	1.1			亨道出行	12.3			江铃汽车	4.6
		小鹏汽车	0.0			美团打车	11.8			陕重汽	3.6
		蔚来	0.0			万顺叫车	11.8			江淮轻卡	1.1
		腾势新能源汽车	0.0			曹操出行	8.8			宇通客车	0.0
		理想汽车	0.0			滴滴出行	8.1			金龙客车	0.0
		特斯拉	0.0			嘀嗒出行	7.1			上汽大通	0.0
		广汽新能源	0.0			一嗨租车	4.6			郑州日产	0.0
		江铃新能源	0.0			长安出行	2.1			金杯汽车	0.0
		野马汽车	0.0			神州专车	1.6			江西五十铃	0.0
						首汽约车	1.6			一汽解放	0.0
						摩范出行	0.0			东风小康	0.0
						欧了出行	0.0			南京依维柯	0.0
						AA租车	0.0				
						T3出行	0.0				
						斑马快跑	0.0				

注：0分表示该品牌未建设智能化服务

更多报告获取

客户观察公众号



调研评估服务咨询



谢谢!



中国信息协会客户联络中心分会
CHINA INFORMATION INDUSTRY ASSOCIATION CUSTOMER CONTACT CENTER BRANCH



才博(中国)客户管理机构
CAIBO (CHINA) CUSTOMER MANAGEMENT AGENCY



客户观察
用户创造价值