

# 车主维修保养习惯

## ——用户售后服务的选择

— 2012年9月汽车政策与市场研讨会 —

# 调查基本信息

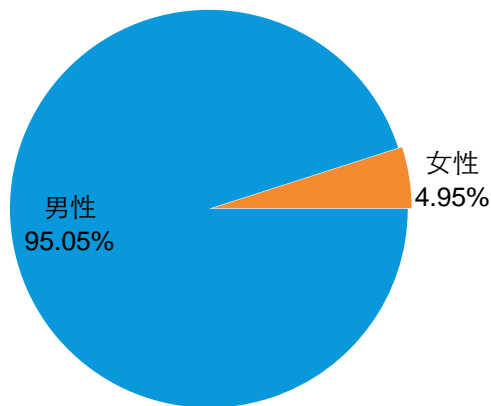
本次调查新华信联合腾讯汽车进行网络调查，共回收有效问卷**4059**份

其中，男性被访者占**95.1%**

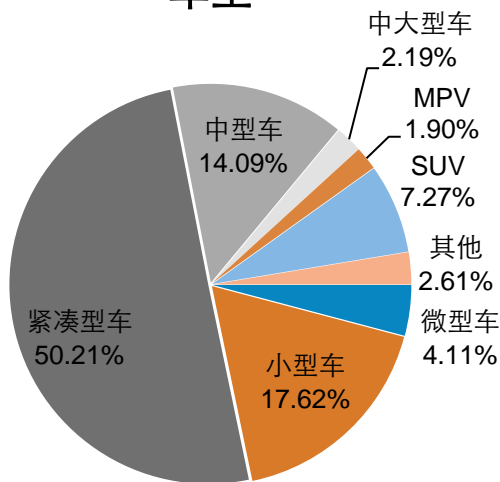
以私家乘用车车主为主，车型分布中紧凑型车主比例最高，占**50.2%**

车龄在1年以内车主为主，占**49.8%**

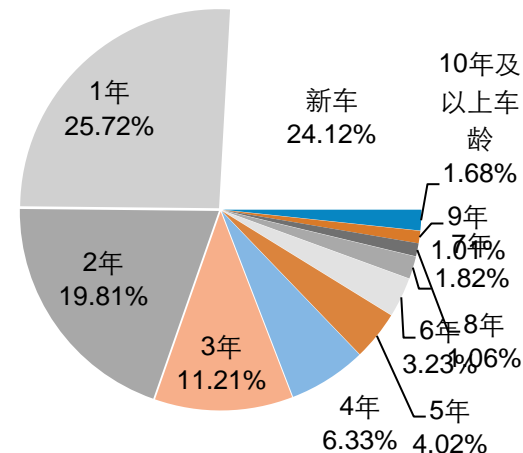
### 被访问者性别



### 车型

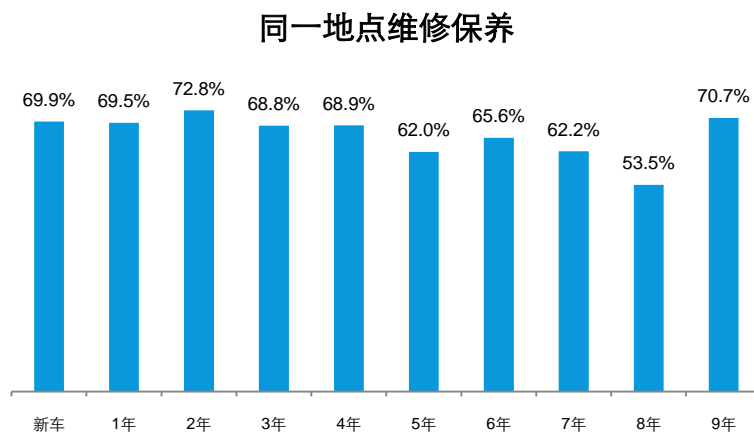
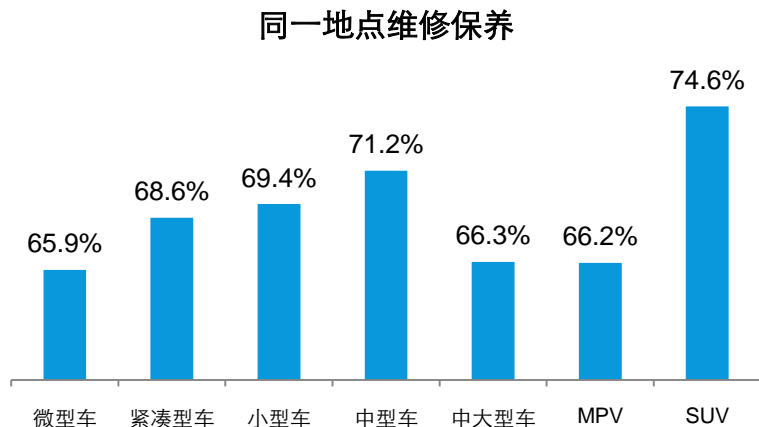
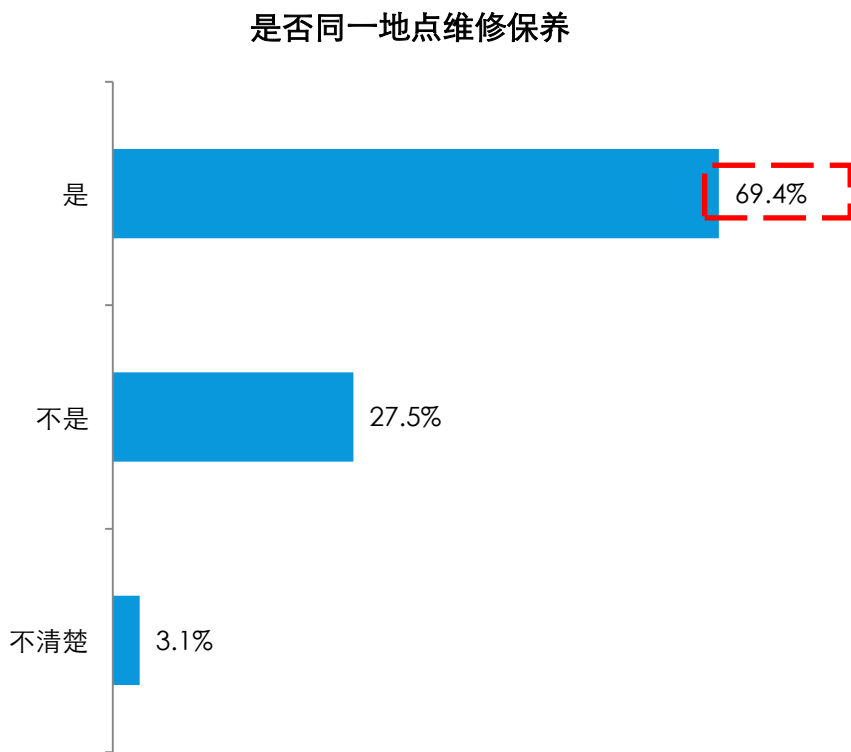


### 车龄



# 用户对售后服务地点选择的基本情况

大部分用户维修保养地点一致，随车型上升一致度有上升趋势，新车的一致性更高一些

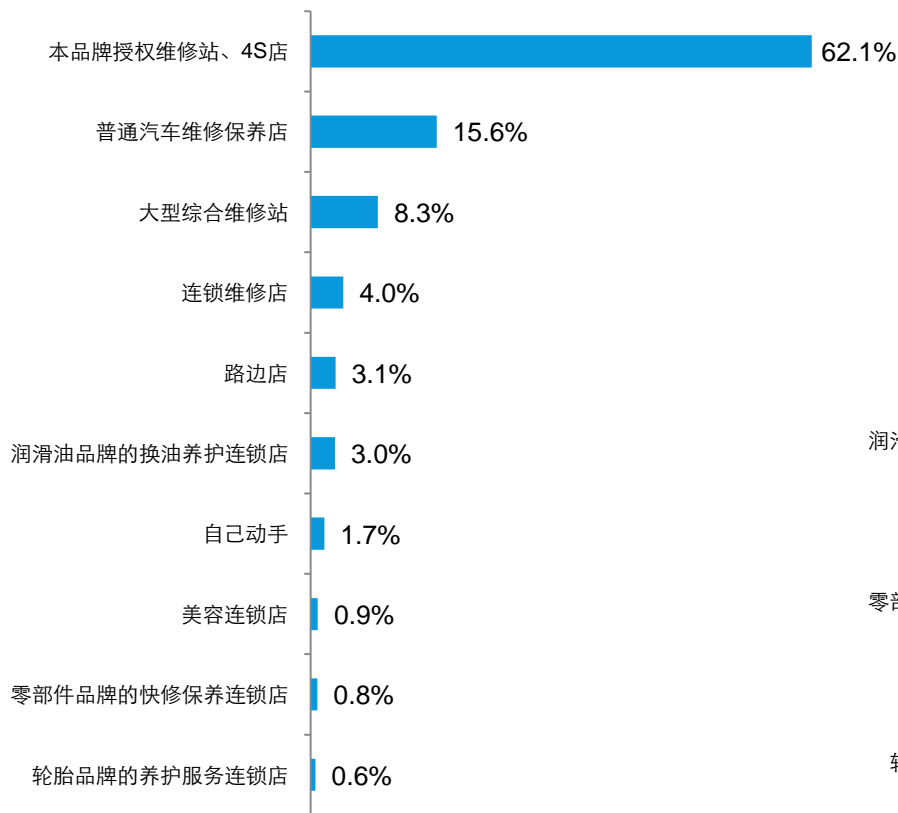


数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查

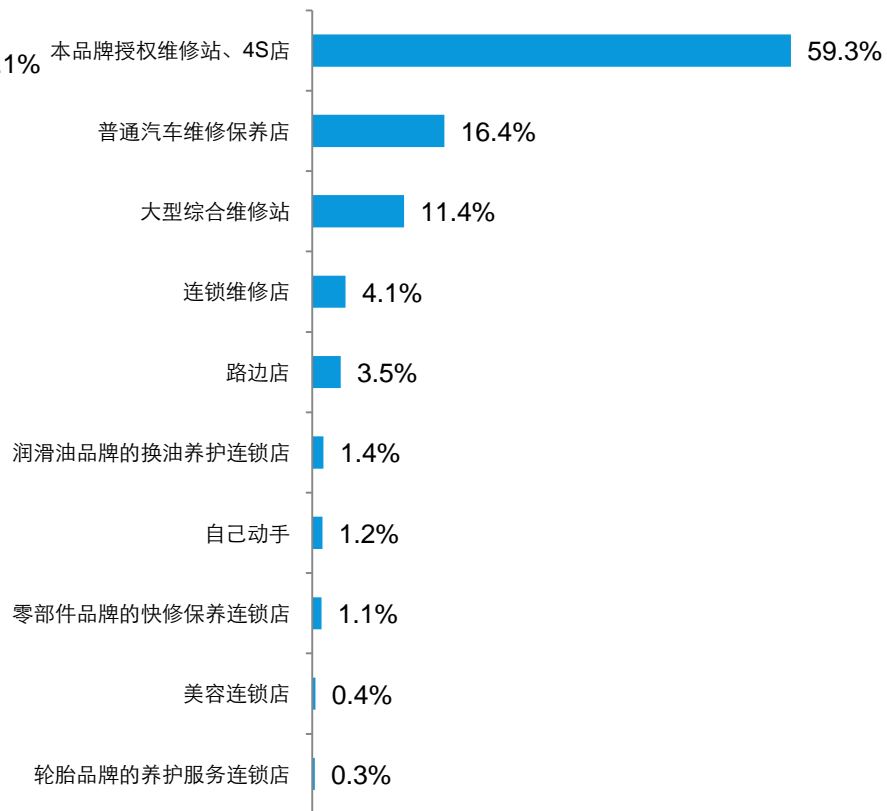
# 4S店是最集中的维修保养地点

4S店是最集中的维修保养地点，总体比例在60%左右

保养地点选择



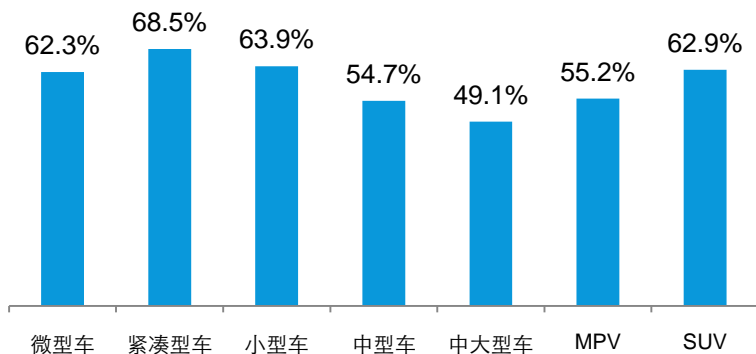
维修地点选择



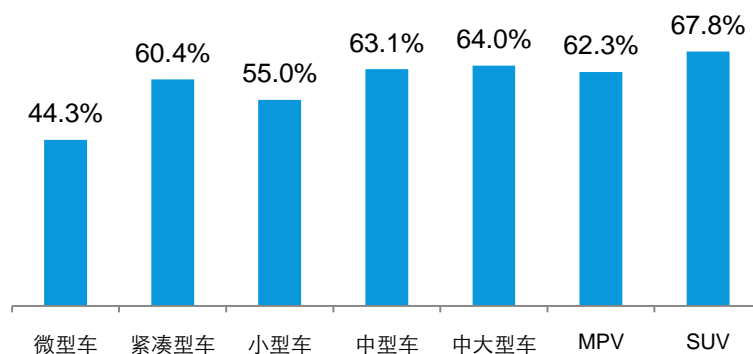
数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查

# 针对维修保养地点的选择，不同级别车辆有所差异

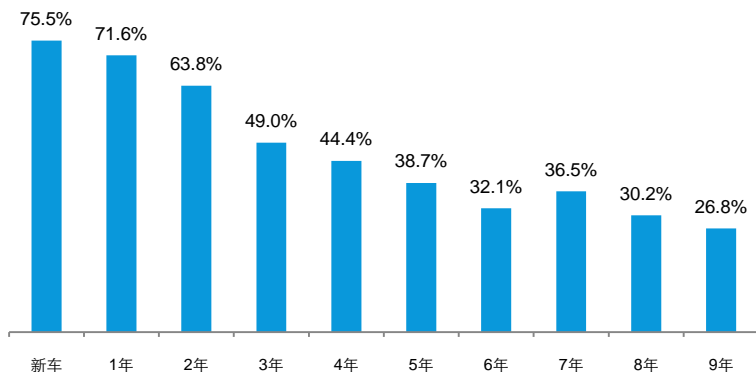
## 本品牌授权维修站、4S店保养



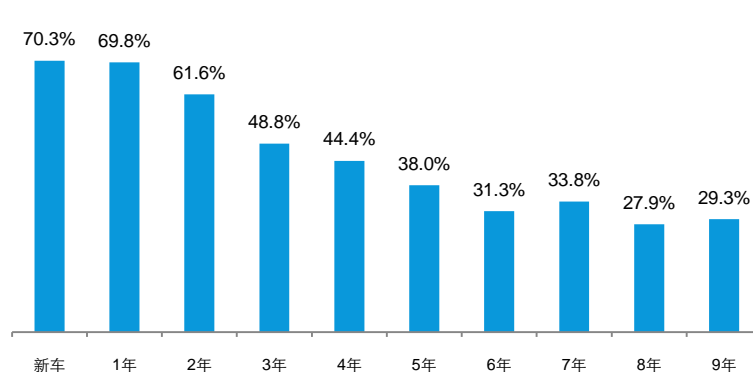
## 本品牌授权维修站、4S店维修



## 本品牌授权维修站、4S店保养



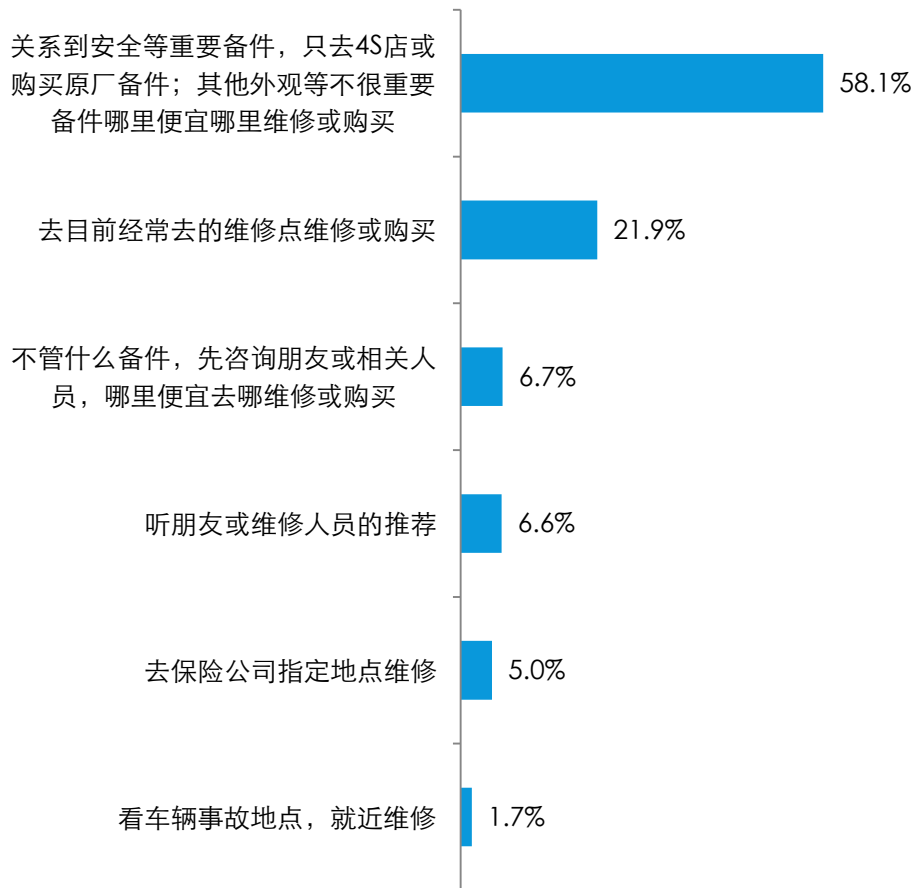
## 本品牌授权维修站、4S店维修



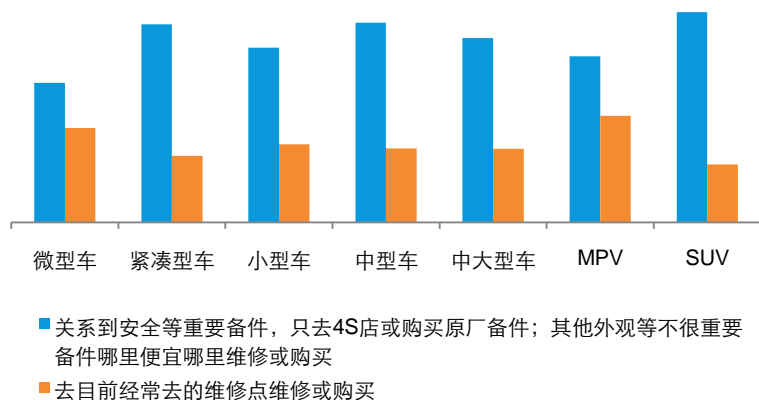
数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查

# 不同配件维修地点的选择差异化选择是大多数人的选择

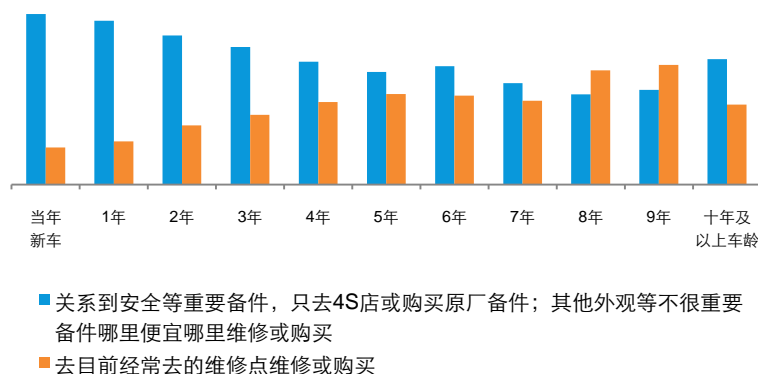
## 维修、保养地点的选择方式



## 不同车型选择方式



## 不同车龄选择方式

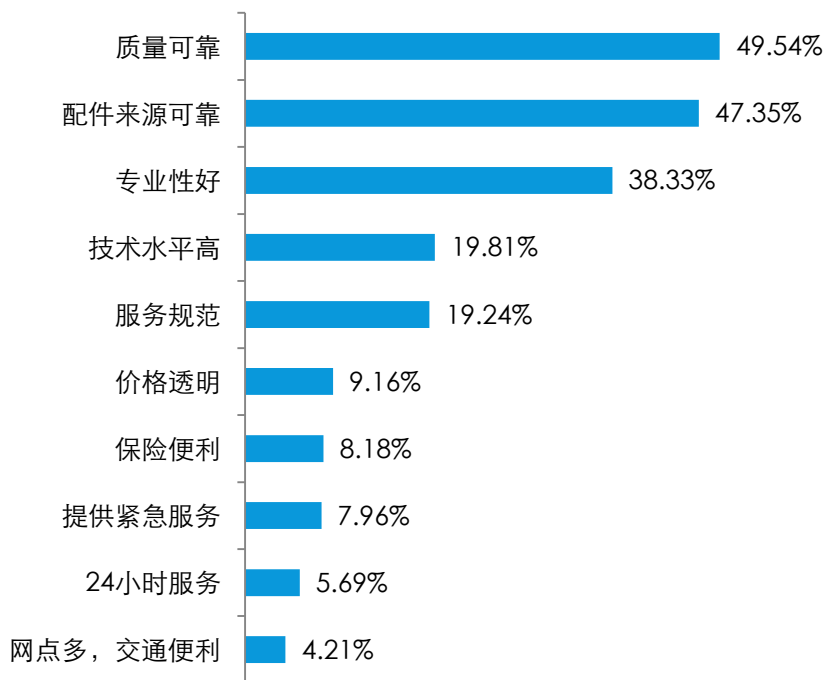


数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查

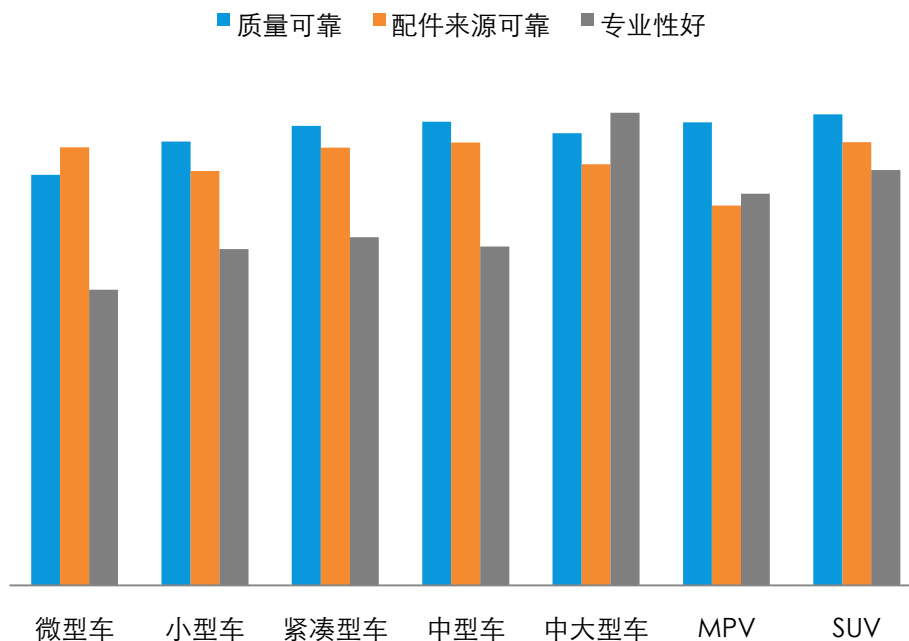
# 车主对4S店的认可主要体现在几大方面

车主对4S的认可主要体现在质量可靠、配件来源可靠、专业性好，高级别车主对专业性的关注点更高

### 4S店优势



### 分级别车主4S店看重因素



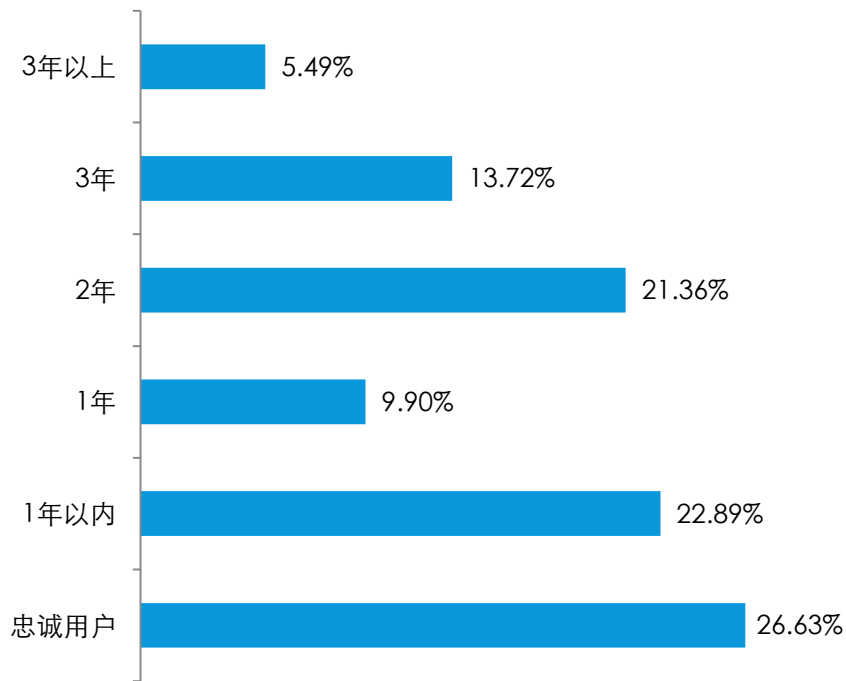
数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查

# 随着时间的推移，车主会慢慢远离4S体系

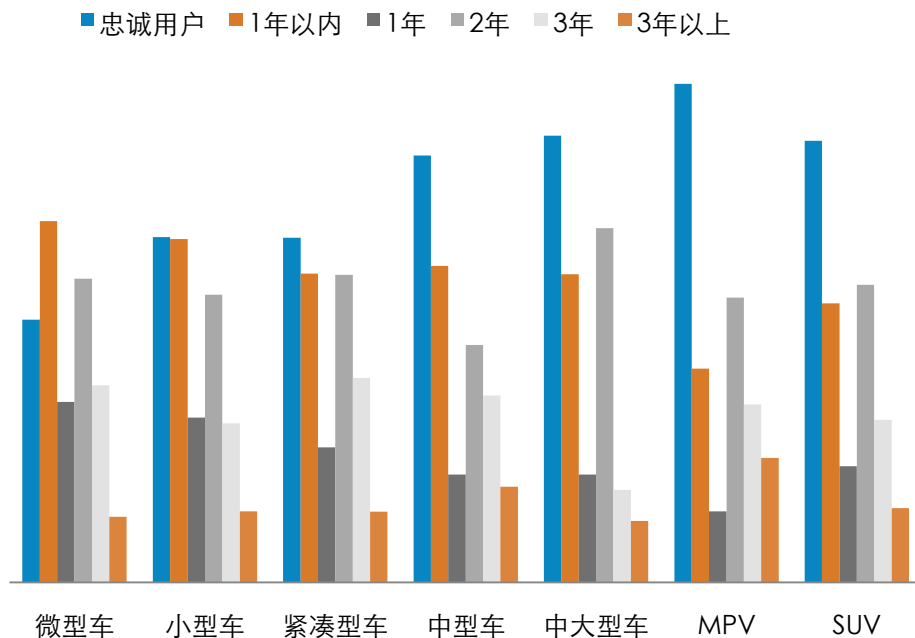
1/4的车主属于忠诚用户，一直在4S店内维修保养，但是当年就从4S体系流失的比例也较高，其余车主选择保修期后就脱离4S体系；

随着车辆级别的上升，忠诚用户的比例在上升

### 4S体系流失率



### 分级别车主4S店流失情况



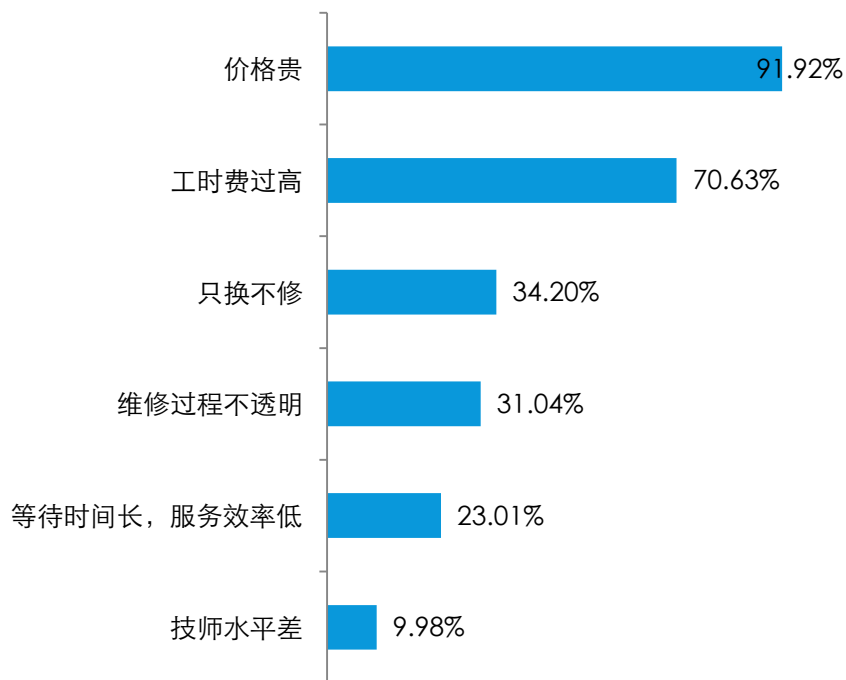
数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查



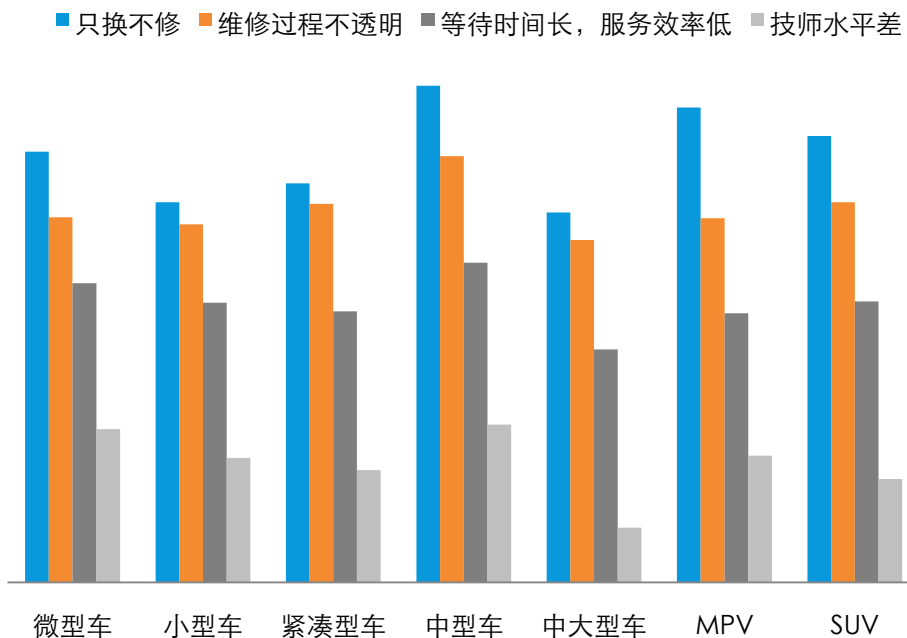
# 车主会远离4S体系，主要的原因有几大方面

价格是车主脱离4S体系的主要原因，在非价格因素中，中型车主的抱怨最多

### 4S店劣势



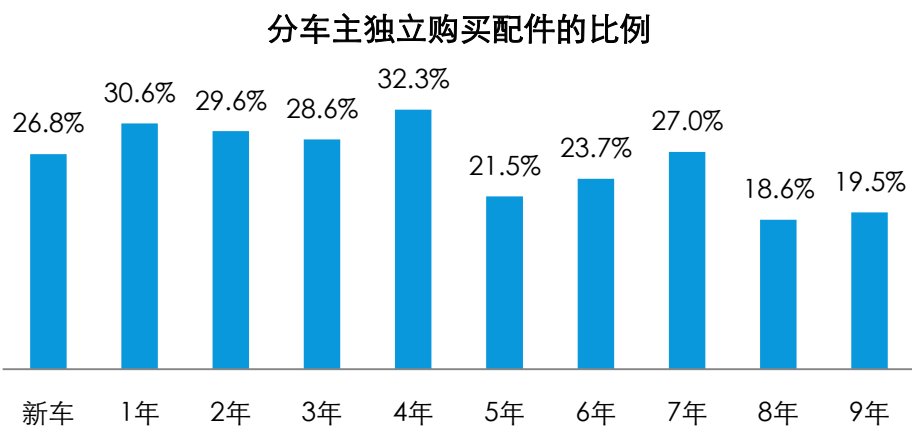
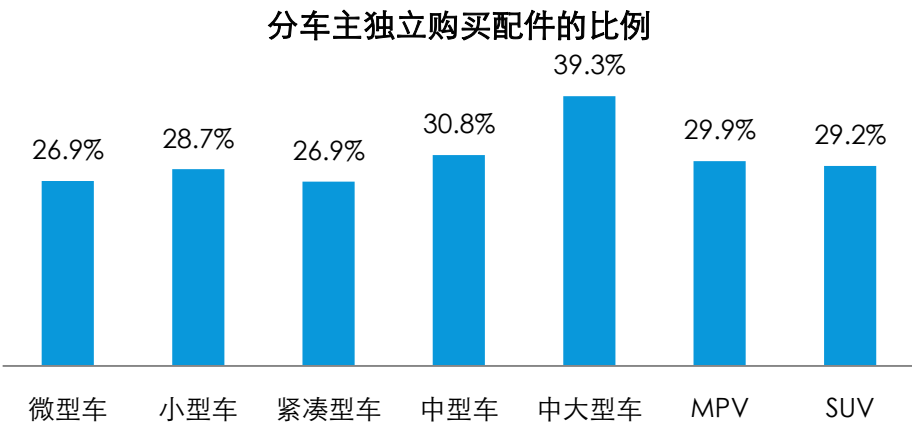
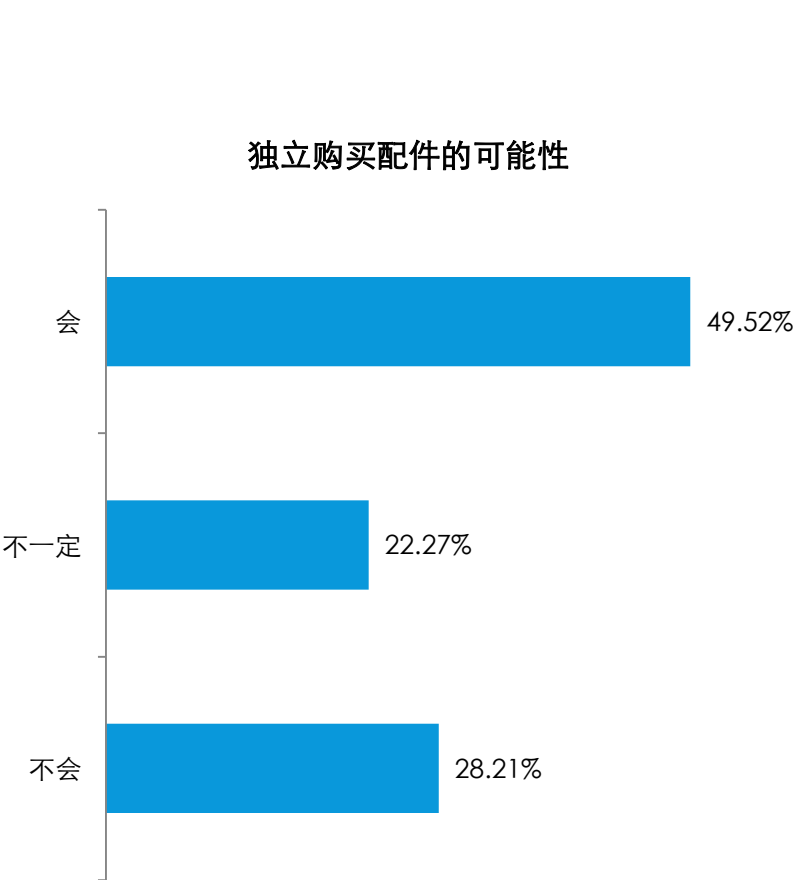
### 非价格原因车主抱怨



数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查

# 一半用户会希望配件和维修分离

一半的车主表示会单独购买配件然后再找地方安装，未来可能成为趋势，随着车辆级别的上升，这种意愿有上升趋势，但从车龄上看，4年以下车龄的车主这种意愿更强烈



数据来源：新华信&腾讯汽车网络调查

SINOTRUST  
新华信

北京  
北京市朝阳区酒仙桥路14号兆维大厦7-8层  
邮编: 100015  
电话: (010) 5926 7688  
传真: (010) 5867 1800

上海  
上海市卢湾区建国中路29号国信商务大厦7层  
邮编: 200025  
电话: (021) 6133 1788  
传真: (021) 6133 1766

广州  
广州市五羊新城寺右一马路18号泰恒大厦7层  
邮编: 510600  
电话: (020) 2237 3266  
传真: (020) 2237 3299

Thank You!

新华信助力商业决策