



# 环亚关注

PAMRI EXPRESS

2016.2总第117期

2月23日，北京市“十三五”时期交通发展建设规划环境影响报告书初稿发布，北京市交通委希望征求市民意见和建议。

未来5年，宽马路模式将被“窄马路、密路网”的城市道路布局理念取代，新城内绿色出行比例不低于70%。路网和轨道网都将从平面变立体，“一刻钟生活圈”、“1小时城市交通圈”和“1小时京津冀区域交通圈”将初见端倪，运营地铁线的最小发车间隔有望缩短到2分30秒内。

同时此次报告给出建议：北京市要力争“十三五”期内实施国VI尾气排放标准，继续加大私家车中新能源汽车的推广和普及力度。

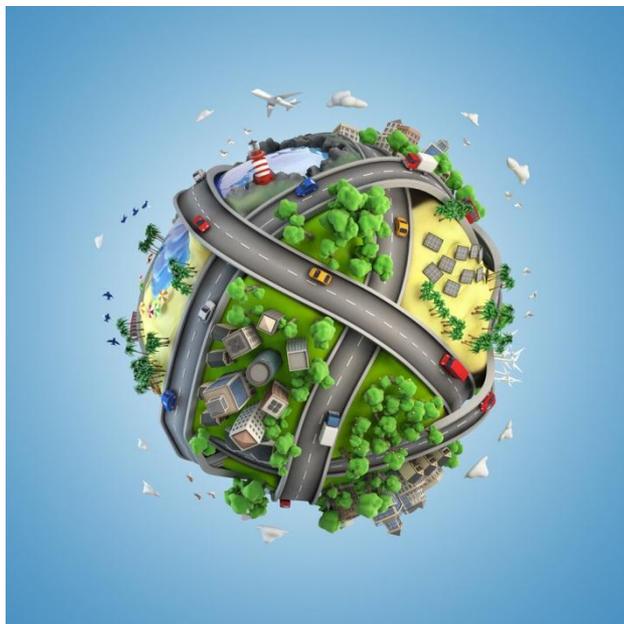
敬请关注本期《环亚关注》！

## 内容摘要

### ■ 研究 SUV市场解析

### ■ 分享

某品牌用户对4S店的期望研究-售后服务



## Hot Words

- ABS: Anti-Lock Brake System 刹车防抱死系统
- SRS: Supplemental Inflatable Restraint System 安全气囊
- ESP: Electronic Stability Program 车辆电子稳定系统

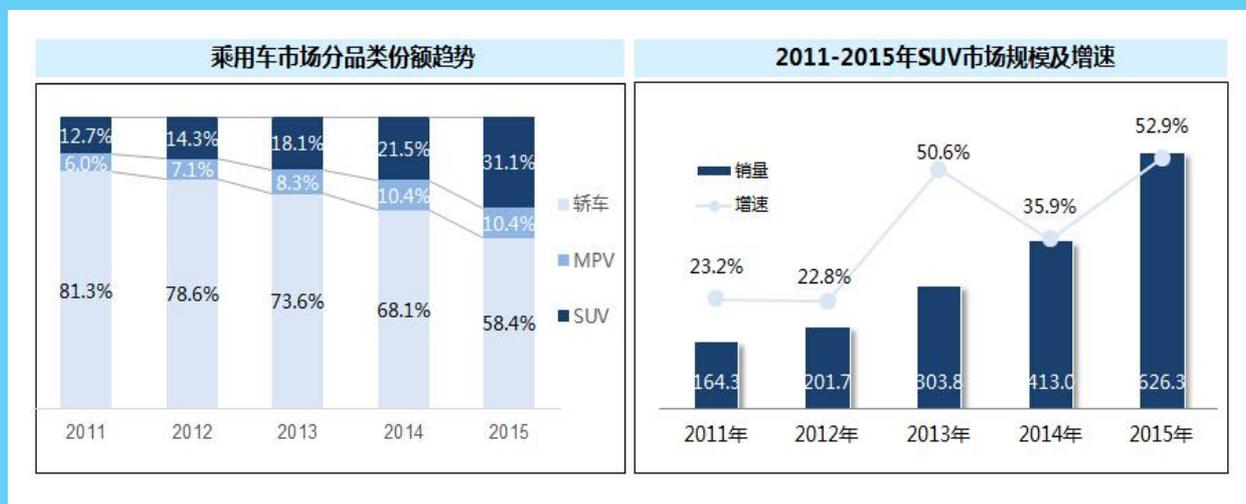
敬请登陆环亚网站 <http://www.pamri.com> 浏览更多详细信息

# SUV市场解析

关键词：SUV市场

## 一、SUV市场过往几年取得了较高的增长

SUV品类近年来持续保持高速增长，2015年在乘用车中市场份额已经超过30%，SUV实现销量626.3万台，同比增长52.9%，连续多年保持高速增长。



## 二、SUV成为自主品牌的救命稻草

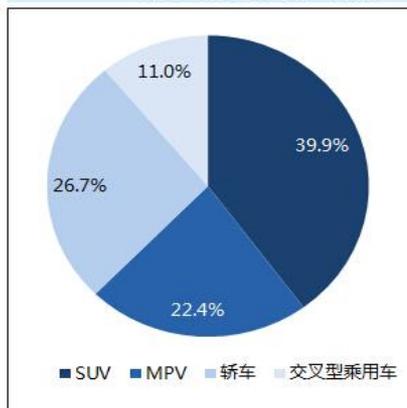
- 1、近几年，自主品牌SUV销量持续增长，到2015年，自主品牌SUV市场份额已超过50%。
- 2、相比较而言，自主品牌在轿车市场的份额却成逐年走低的状态，此消彼长之间显得SUV对于自主品牌来讲更为重要。

## SUV市场解析

自主品牌与合资品牌 SUV市场份额历年占比



2015年自主品牌车型销量构成



## 三、中国市场的特性促使了自主SUV的火爆

- 调研结果表明现在中国汽车消费人群主要集中在30-45岁之间，多数处于事业的上升期或成就期，创富能力强、热爱生活、喜爱自驾游，结合**中国的道路特点**以及SUV的**大空间**特性，SUV可以完美的满足国人的需求。
- SUV的多功能使用性和中国社会赋予的精神象征，符合主流购车人群的要求，同时其**“大”**的特点也可以满足部分人**“身份象征”**的需求。

- 基础设施建设快速扩张**为汽车消费提供基本条件，**家庭可支配收入快速提升**是促进车市增长的主要动因，**车辆供给加大**，且单车平均**价格下降**，降低汽车消费门槛。



- 与其他国家由二手车市场的繁荣不同，因为种种原因，中国各地政府相继出台了**二手车限迁**的政策，极大的限制了二手车市场的流动，外加**二手车市场认证的不规范**，部分人**买新不买旧**的心理，**促进新车消费**。

- 目前，SUV车型普遍采用轿车底盘，其重量得到大幅的降低，经过轻量化技术的应用、动力总成的优化、底盘的调教，**油耗**得以显著**降低**，**操控**明显**改善**，以往SUV油耗高，操控差，重心过高的问题得以明显改善，显著降低了消费者对于SUV的顾虑。

- 中国汽车市场在2000年进入起飞期，与先导国家相比较晚，随着全球车企产品快速导入，中国消费者在首次购车面临相对丰富的**品类选择**。
- 同时自主车企投放**低价位经济车型**，促使中国市场SUV在增长初期即具备**低中高端产品供给**。

## SUV市场解析

## 四、目前，自主与合资在同级别SUV的价格差越来越小

以紧凑SUV市场为例，目前市场的竞争日益激烈，合资品牌的优惠幅度越来越大，且新品不断以低价入市，新上市的现代新途胜指导价仅为15.99万元起，震惊市场；另一方面，自主品牌的价格较为坚挺，终端优惠基本均在千元左右，自主与合资在紧凑SUV的同级别价格差越来越小。



注：实际成交价格及终端优惠参考汽车之家商城

## SUV市场解析

## 五、未来，自主品牌在SUV市场的竞争压力将会越来越大

随着中国市场上部分合资品牌SUV逐步进入换代期，合资品牌是否还会采取在轿车市场上采取的“新老同堂”的战术尤为引人关注，目前，市场上已经有部分品牌如日产奇骏（挂牌东风），现代途胜（IX35）和起亚狮跑（智跑）采取这种办法，凭借自身的产品优势和品牌优势逐渐挤压自主品牌的生存空间，未来自主品牌的生存空间必将进一步恶化。



车型	途观	CR-V	翼虎	RAV4	奇骏
现款车型上市时间	2010	2012	2013	2013	2014
下一代车型上市时间	2016	2017	2019	待定	待定

第二代奇骏  
【奇骏】第二代奇骏  
【东风MX6】第二代途胜  
【IX35】第一代途胜  
【途胜】第二代狮跑  
【狮跑】第二代狮跑  
【智跑】

• 更多信息，请联系：

赵秋娜 汽车研究事业部

Tel: (86 10) 67160521 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: zhaoqiuna@pamri.com

# 某品牌用户对4S店的期望研究

## -售后服务

关键词：4S店、售后服务、用户期望

### 项目概述

北京环亚近期对某汽车品牌用户开展了调研，用以挖掘用户期望及需求，以便帮助该品牌4S店更好的提升服务质量。



# 某品牌用户对4S店的期望研究

## -售后服务

### 一、关于保养前的提醒服务



#### 用户描述：

- ✓ 电话提醒不知道我们的公里数，掌握不了。
- ✓ 贴一个标签就知道什么时候要保养了。

用户期望：采取两种方式相结合的服务方式。



电话、短信、微信

不准确  
可引起重视



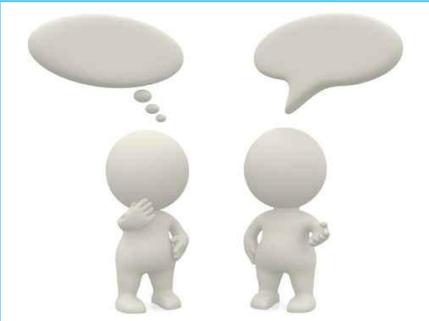
车贴

准确  
易被忽视

# 某品牌用户对4S店的期望研究

## -售后服务

### 二、预约服务



#### 用户描述：

- ✓ 预约然后放我鸽子，去了以后前面排了五六个，我预约了前面排了五六个。
- ✓ 推广一下预约，大家按照预约的时间去，可以把时间节约。

#### 用户期望：



# 某品牌用户对4S店的期望研究

## -售后服务

### 三、对于服务顾问



#### 用户描述：

- ✓ 我就是感觉到，可是个男孩子吧，如果是一个女的感觉更好一点。我是个女车主，那他可能更热情。但是我是个男车主，可能需要一个女接待员，她可能更热情。



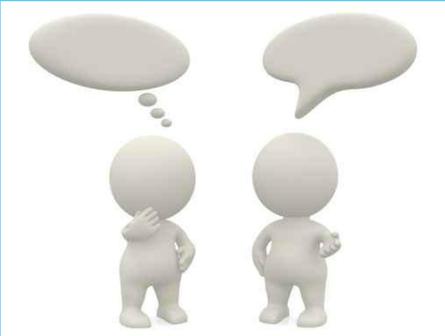
用户表示在接待方面，亲和力<sup>①</sup>和性别有关系，专业性<sup>②</sup>和性别关系不大。



# 某品牌用户对4S店的期望研究

## -售后服务

### 四、4S店的硬件设施



#### 用户描述：

- ✓ 可以看到修理车间什么样子，不是说不放心，第二次去保养花钱的，比如说选择了美孚，给你用的到底是不是美孚我也不知道，说句不好听的，真的换的很差的油我们也没有办法确认，最好就是透明的公开的，这样我们可以看得到。

### 透明车间



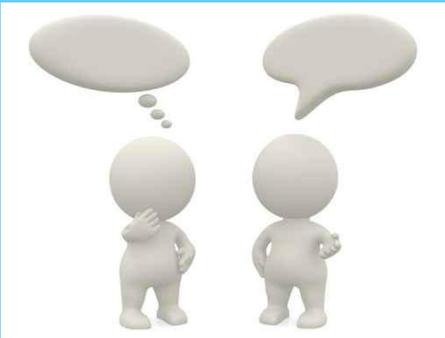
#### 用户期望：

通过一定的方法确保4S店的保养与维修质量，如设立监控录像，或者休息室有玻璃可以看到保养维修车间。在店内展示车间画面或制成视频，以便用户了解维修保养的各项情况。

# 某品牌用户对4S店的期望研究

## -售后服务

### 五、维修/保养后清洗车辆



#### 用户描述：

- ✓ 随便冲一下，里面不搞，外面就冲一下。
- ✓ 他只会洗外面，里面不会洗。
- ✓ 只是洗外面不洗里面，而且要排队，洗完以后，水都擦不干净。

#### 用户期望：

外部清洗（冲洗） → 外部清洗（擦） → 内部清洁（吸尘）



• 更多信息，请联系：

• 王文利 专项研究事业部

• Tel: (86 10) 67160390 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: wangwenli@pamri.com