

本月车船税法草案首次提请全国人大常委会审议。草案将乘用车的计税依据，由现行的统一计税调整为按排气量大小分档计征。阶梯式征税的目的在于鼓励发展小排量汽车，引导消费者节能减排。因新的车船税法草案调整面极大，一旦付诸实施，将对目前的汽车消费结构产生影响，配合节能补贴、购置税减免政策，其按排量的梯度税额设置将进一步推热小排量车型。

无独有偶，目前发改委宣布上调成品油价格，自本月26日零时起，将汽油、柴油价格每吨分别上调230元和220元。虽然上调的价格并不高，但从边际效应来讲，还是会影响潜在购买者的选择，从而实现政策的调控作用。

面对种种汽车政策和高涨的用车成本，低能耗环保型的经济型轿车开始成为了汽车市场的宠儿。

敬请关注本期《环亚关注》！

内容摘要

■ 案例

国内主要售后服务满意度调查

- 汽车后市场对汽车行业起到重要的作用
- 针对售后服务的满意度调查...

■ 观点

A0级车型市场浅析（一）

- A0级车市场的竞争态势
- 宏观预测A0级车的市场销量...

■ 简讯

环亚组织员工双龙峡一日游



Hot Words

- engine capacity : 发动机排量
- pricing mechanism : 定价机制
- subsidy : 补贴
- shoot to fame : 一举成名，迅速走红
- controversy : 争论



国内主要售后服务满意度调查

关键词：售后服务，满意度调查

- 根据公安部数据，截至今年9月底，我国机动车保有量达1.99亿辆，其中汽车8500多万辆。每年新增机动车2000多万辆；机动车驾驶人达2.05亿人，其中汽车驾驶人1.44亿人，每年新增驾驶人2200多万人。
- 汽车行业在几年井喷式销售增长之后，所面临一个重大的问题即是要为急速提升的汽车保有量提供相匹配的高品质的售后服务。汽车后市场服务的规范化和质量控制对行业良性发展起到直接而且至关重要的作用。规范、诚信、高效的汽车后市场将使广大的汽车消费者成为最终受益人。



● J.D.Power CSI调查（客户服务指标研究 Customer Service Index study）

- ❑ 项目背景：J.D.Power亚太公司于1990年成立，自2001年独立开展年度CSI调研，
衡量客户对中国市场授权经销商提供的保养和维修服务的满意度。
- ❑ 调查时间：每年2月至5月
- ❑ 调查方法：邀约面访
- ❑ 调查对象：私家车车主，主要使用者，12个月到24个月的拥车期
- ❑ 评分标准：1-10分，是/否
- ❑ 主要因子：服务启动、服务顾问、服务设施、提车、服务质量

● 中国汽车售后服务客户满意度项目卡思调查(CAACS)

- ❑ 项目背景：由中国汽车维修行业协会汽车制造企业售后服务工作委员会受交通运输部及中国汽车维修行业协会委托，进行的汽车4S体系售后服务
客户满意度调查研究活动，
- ❑ 调查时间：每年第四季度
- ❑ 调查方法：邀约面访
- ❑ 调查范围：国内26个省，50个主要城市
- ❑ 调研维度：4S店的售后服务的规范性、公开性、人性化、便捷性、专业性、
收费合理性

● 中国汽车品牌满意度调查

- ❑ 项目背景：由中国国务院国有资产监督管理委员会研究中心、中国质量协会、中国消费者协会，联合调查机构联信天下(Lansion)于2005年共同创办。
- ❑ 调查时间：3月15日至11月30日
- ❑ 调查对象：12个月到18个月的拥车期
- ❑ 调查方法：邮寄、电话访问、街头拦截、在线调查、神秘顾客
- ❑ 调查范围：26个省（直辖市），5个副省级市
- ❑ 测评体系：理念满意、行为满意、视听满意、产品满意、服务满意

● 汽车行业质量消费者满意度调查

- ❑ 项目背景：中国质量协会、中国质量检验协会等部门的指导下，由《中国质量报》联合网上车市、新闻门户汽车联盟等12家网站进行。
- ❑ 调查时间：2月22日至3月8日
- ❑ 调查方法：网络调查
- ❑ 调查维度：汽车服务质量、汽车品牌质量、汽车用品质量

• 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

A0级车型市场浅析（一）

关键词：A0级车市场，市场竞争态势，市场销量

研究背景

A0级车又被称为“经济型车”，其初入国内市场时并不为人们所重视，不过随着厂商的不断介入，产品的日益丰富，售价的不断平民化，以及全球车市为节能环保而提倡汽车小型化，A0级及其以下级别的小车型被认为是最适合中国家庭购买的第一辆车，已经成为了普通家庭，特别是年轻人购车时的首选车型。

2010年初环亚对A0车型市场进行了调查，分别对北京、青岛、广州、成都400个样本进行调查，调研车型覆盖马自达2、江淮同悦、长城炫丽、广丰雅力士、吉利金鹰、自由舰、奇瑞A3、乐风。通过本次调研了解A0级车型市场竞争态势及目标用户群特征等情况。



A0级车型产品市场竞争态势

通过调查分析我们得出了现有产品市场竞争态势图（如下），通过该图可以看出，价格在4-7万元，车长约3600-4200mm左右的微型车细分市场产品竞争仍较薄弱，存在极大市场机会点。

现有产品市场竞争态势图

销量/价格

销量

ist (销量虚拟)

乐风

威驰

雅绅特

标致207

森雅

炫丽

同悦 (RS)

同悦

金鹰

威乐

自由舰

同悦

羚羊

海城

夏利 (三厢)

金刚

威志

赛马

爱迪尔

熊猫

A1

路宝

奇瑞QQ

长城精灵

奔奔

FO

北斗星

雨燕

雅力士

飞度

C2

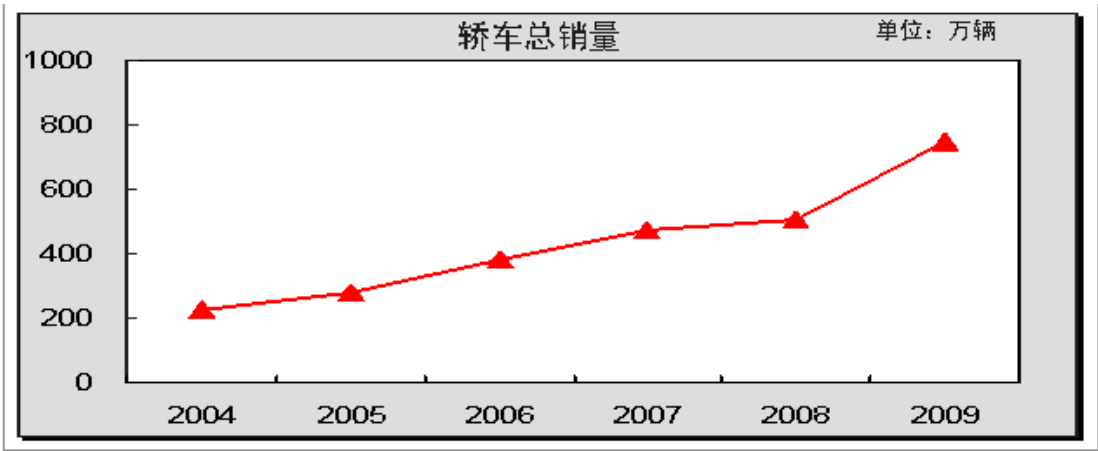
通过平均增长率预测法和曲线拟合预测法，对A0级车型市场销量进行宏观预测，2010年该市场销量不会超过180万辆。

	方法一	方法二
方法介绍	平均增长率预测法	曲线拟合预测法
预计销售量	178.45（万辆）	≤ 179.2 （万辆）
结论	2010年A0级车的市场销量不会超过180万辆	

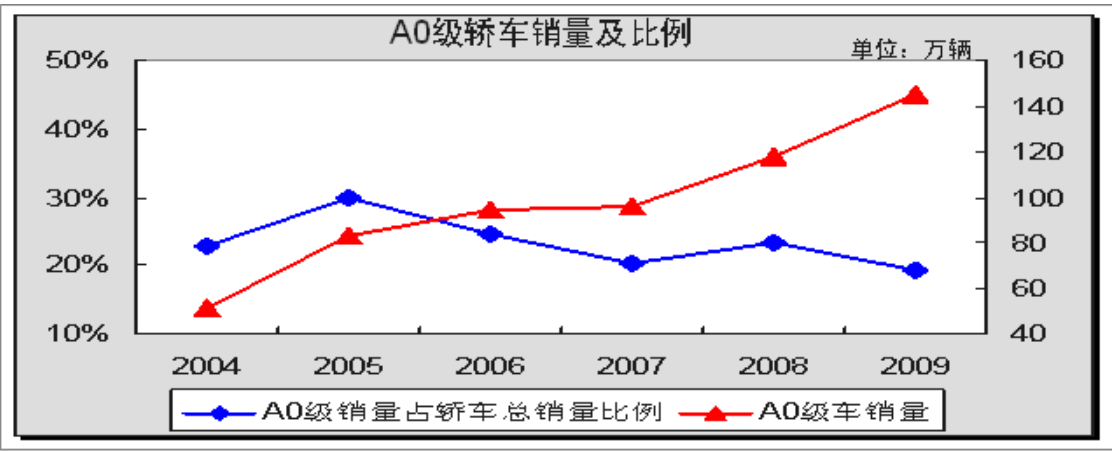
通过以下两个图表可以看出，虽然A0级车销量及轿车总销售量不断增长，但A0级车销量占轿车总销量的比例却逐年下滑。

- 由图表1可以看出，2004年到2009年轿车的总销量逐年增长。
- 由图表2可以看出，2005年到2007年A0级车的销量呈现上升的趋势，但A0级车销量占轿车总销量的比例呈现逐年下滑的趋势。

图表1



图表2



(未完待续)

• 更多信息，请联系：

石兵 汽车研究事业部

Tel: (86 10) 67120586 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: shibing@pamri.com

环亚组织员工双龙峡一日游

10月21日, 秋高气爽, 公司组织员工来到了——“十里溪流,百潭瀑布,千亩杏园,万倾林海,青山翠谷,世外桃源”的双龙峡自然风景区, 在这里大家尽享大自然的美好。

枫叶染色, 绿水环绕, 逍遥任我行。



• 联系环亚:

Add: 北京市崇文区广渠门南小街领行国际中心3号楼 1单元5层 100061

Tel: (86 10) 67120526/36 Fax: (86 10) 67120669 E-mail: client@pamri.com