

汽车后市场 - 中国 - 2021年

报告价格: £3695.00 | \$4995.00 | €4400.00

以上是报告发表时的价格，可能受汇率波动影响而有变动

在这篇报告中我们探讨了以下议题

- 售后渠道的选择：渠道多元化发展
- 维修保养花费：新能源车和渠道因素成首因
- 渠道选择的影响因素：对透明服务的渴望
- 实际遭遇的问题：效率低下和过度推荐矛盾突出
- 服务形式的接受度：规模化和标准化被重视，但创新服务接受度亦高
- 对未来售后的期望：安全保障服务或是机会点

从调研数据来看，年均汽车维修保养花费在整体上较去年有所降低。其中，维保费用较低的新能源车占比的提升和售后渠道的多元化是比较主要的原因。值得一提的是，越来越多的车主在选择售后渠道时，会重视服务的透明度，而不是单纯考虑性价比。另一方面，疫情加速了消费者对安全保障感的需求，这一变化反映在了售后服务的各个方面。

规模化标准化的服务正成为汽车售后行业的趋势。将复杂的用户需求逐层分解成一个个可以标准化的服务，也可以进一步满足用户多元化的需求。

随着售后市场的玩家增多，包括4S店、汽修店、线上平台在内的售后品牌竞争愈加激烈。车主对售后服务的要求也从汽车维修技术延伸到了使用体验各个方面。如何打造智能化、透明化的服务体验是售后品牌当下需要思考的问题。



“不同于以往的经验主义，如今，标准化、创新化正成为售后服务中新的发力点。智能化时代下标准化被赋予更加科学的定义，智能设备可以为车主判断汽车维保状况提供精准的数字依据，以此满足车主的安全保障感。而安全保障感还体现在创新化服务方面，越来越多的品牌洞悉到车主差异化的售后服务需求，例如推出会员制来为会员车主提高服务时间效率等。”

— 袁淼，研究分析师

购买此报告

网址 store.mintel.com

欧洲 +44 (0) 20 7606 4533

巴西 0800 095 9094

美洲 +1 (312) 943 5250

中国 +86 (21) 6032 7300

亚洲 +61 (0) 2 8284 8100

报告价格: £3695.00 | \$4995.00 | €4400.00

以上是报告发表时的价格，可能受汇率波动影响而有变动。

目录

概述

- 您所需要了解的
- 报告关键议题
- 报告范围

综述

- 市场
- 中国汽车售后市场随汽车保有量的增加而持续增长
数据1: 中国汽车售后市场销售额，2016-2021年（预估）
- 未来五年将可接近**1.672**万亿元规模
数据2: 中国汽车售后市场的规模与预测，2016-2026年
- 中国汽车保有量达**2.16**亿辆，新能源车占比加大
数据3: 中国乘用车保有量，2016-2020年
- 品牌售后平台加速数字化转型
- 延长质保期+全方位服务
- **J.D. Power**重新设计售后服务满意度模型，预约过程被重视
数据4: 售后服务满意度排名-主流车排名-平均分以上品牌，2021年
- 特斯拉公开全国统一维保价目表实现价格透明化
- 沃尔沃与京东物流携手打造豪车售后一体化服务
- 途虎推出快修项目统一技术服务标准
- 途虎养车接入微信小程序
数据5: 腾讯出行服务小程序
- 福特推出仪表盘帮助驾驶员避开高风险地区
数据6: 福特RoadSafe仪表盘
- 消费者
- 小保养在线上平台的使用率扩大
数据7: 售后渠道选择，2021年
- 整体维修保养费用较去年下降
数据8: 维修保养花费，2021年
- 服务透明性价比更重要
数据9: 售后渠道选择影响因素，2021年
- 效率低下和过度推荐矛盾突出
数据10: 实际遭遇的问题，2021年
- 规模化和标准化被重视，但创新服务接受度亦高
数据11: 服务形式的接受度，2021年
- 安全保障服务将成为未来售后服务的重头戏
数据12: 期望的附加服务，2021年
- 我们的观点

报告内容

综述

PDF格式完整报告

演示文稿

交互式数据手册

想要了解更多内容？

该报告是系列报告中的一篇，旨在为您提供对该市场更全面的了解。

英敏特2020年报告均包含专门针对新冠疫情的研究和预测。世界领先品牌依靠英敏特报告获取最全面、客观和可操作的市场情报。

购买此报告

网址	store.mintel.com
欧洲	+44 (0) 20 7606 4533
巴西	0800 095 9094
美洲	+1 (312) 943 5250
中国	+86 (21) 6032 7300
亚洲	+61 (0) 2 8284 8100

报告价格: £3695.00 | \$4995.00 | €4400.00

以上是报告发表时的价格，可能受汇率波动影响而有变动。

议题与洞察

- 可视化服务助力车主提升时间效率
- 现状
- 启示
数据13: 吉利透明车间, 2021年
- 创新服务需要精准定位细分人群
- 现状
- 启示
数据14: 悦车坊古北旗舰店, 2021年
- 智能化设备助推质量标准化
- 现状
- 启示
数据15: 琥珀会(紫竹高新区店), 2021年

市场

- 市场规模与预测
- 中国汽车售后市场随汽车保有量的增加而持续增长
数据16: 中国汽车售后市场销售额, 2016-2021年(预估)
- 未来五年将可接近**1.672**万亿元规模
数据17: 中国汽车售后市场的规模与预测, 2016-2026年
- 市场因素
- 中国汽车保有量达**2.16**亿辆, 新能源车占比加大
数据18: 中国乘用车保有量, 2016-2020年
- 品牌售后平台加速数字化转型
- 延长质保期+全方位服务

重点企业

- 市场动态
- **J.D. Power**重新设计售后服务满意度模型, 预约过程被重视
数据19: 售后服务满意度排名-主流车排名-平均分以上品牌, 2021年
- 营销案例
- 特斯拉公开全国统一维保价目表实现价格透明化
数据20: 特斯拉直营店, 2021年
- 沃尔沃与京东物流携手打造豪车售后一体化服务
数据21: 沃尔沃与京东物流签约仪式, 2021年
- 途虎推出快修项目统一技术服务标准
数据22: 途虎磐固品牌发布现场, 2021年
- 产品创新
- 途虎养车接入微信小程序
数据23: 腾讯出行服务小程序
- 福特推出仪表盘帮助驾驶员避开高风险地区

报告内容

综述

PDF格式完整报告

演示文稿

交互式数据手册

想要了解更多内容?

该报告是系列报告中的一篇, 旨在为您提供对该市场更全面的了解。

英敏特2020年报告均包含专门针对新冠疫情的研究和预测。世界领先品牌依靠英敏特报告获取最全面、客观和可操作的市场情报。

购买此报告

网址	store.mintel.com
欧洲	+44 (0) 20 7606 4533
巴西	0800 095 9094
美洲	+1 (312) 943 5250
中国	+86 (21) 6032 7300
亚洲	+61 (0) 2 8284 8100

报告价格: £3695.00 | \$4995.00 | €4400.00

以上是报告发表时的价格，可能受汇率波动影响而有变动。

数据24: 福特RoadSafe仪表盘

售后渠道的选择

- 小保养在线上平台的使用率扩大
数据25: 售后渠道选择，2021年
- 渠道多元化降低了对4S店的依赖程度
数据26: 售后渠道选择（按维保渠道区分），2021年
- 插电混动车主或因维保费用高而选择4S店以外的渠道
数据27: 售后渠道选择（按能源类型区分），2021年

维修保养花费

- 整体维修保养费用较去年下降
数据28: 维修保养花费（按车龄区分），2021年
- 低价位段车主维保费用或因汽车质量提高较去年有所下降
数据29: 维修保养花费（按车价区分），2021年
- 低价位纯电车型维修保养费用优势明显
数据30: 维修保养花费（按能源类型区分），2021年
- 独立汽修店有较高的性价比优势
数据31: 维修保养花费（按维保渠道区分），2021年

渠道选择的影响因素

- 服务透明比性价比更重要
数据32: 售后渠道选择影响因素，2021年
- 服务和智能设备将成为吸引年轻车主的新亮点
数据33: 售后渠道选择影响因素（按年龄区分），2021年
- 线上平台的加盟机制使其地理便利性优势突显
数据34: 售后渠道选择影响因素（按维保渠道区分），2021年

实际遭遇的问题

- 效率低下和过度推荐矛盾突出
数据35: 实际遭遇的问题，2021年
- 线上平台售后服务满意度接近4S店
数据36: 实际遭遇的问题——有过相关经历（按维保渠道区分），2021年
- 对高价位段车主售后服务的效率亟待提高
数据37: 实际遭遇的问题（按车价区分），2021年

服务形式的接受度

- 规模化和标准化被重视，但创新服务接受度亦高
数据38: 服务形式的接受度，2021年
- 有孩车主更愿意为时间买单
数据39: 服务形式的接受度（按婚姻状况区分），2021年

报告内容

综述

PDF格式完整报告

演示文稿

交互式数据手册

想要了解更多内容？

该报告是系列报告中的一篇，旨在为您提供对该市场更全面的了解。

英敏特2020年报告均包含专门针对新冠疫情的研究和预测。世界领先品牌依靠英敏特报告获取最全面、客观和可操作的市场情报。

购买此报告

网址	store.mintel.com
欧洲	+44 (0) 20 7606 4533
巴西	0800 095 9094
美洲	+1 (312) 943 5250
中国	+86 (21) 6032 7300
亚洲	+61 (0) 2 8284 8100

报告价格: £3695.00 | \$4995.00 | €4400.00

以上是报告发表时的价格，可能受汇率波动影响而有变动。

- 新能源车车主更相信标准化流程，更少被广告影响
数据40: 服务形式的接受度（按能源类型区分），2021年

对未来售后的期望

- 安全保障服务将成为未来售后服务的重头戏
数据41: 对未来售后的期望，2021年
- 年轻人更期待预约及上门服务带来的时间效率
数据42: 对未来售后的期望（按年龄区分），2021年
- 中高车价车主尤为希望获得专属服务
数据43: 对未来售后的期望（按车价区分），2021年

附录

- 市场规模与预测
数据44: 中国汽车后市场销售额，2016-2026年
- 研究方法
- 缩写

报告内容

综述

PDF格式完整报告

演示文稿

交互式数据手册

想要了解更多内容？

该报告是系列报告中的一篇，旨在为您提供对该市场更全面的了解。

英敏特2020年报告均包含专门针对新冠疫情的研究和预测。世界领先品牌依靠英敏特报告获取最全面、客观和可操作的市场情报。

购买此报告

网址	store.mintel.com
欧洲	+44 (0) 20 7606 4533
巴西	0800 095 9094
美洲	+1 (312) 943 5250
中国	+86 (21) 6032 7300
亚洲	+61 (0) 2 8284 8100

The logo features the word "MINTEL" in a bold, black, sans-serif font. The letters are contained within a bright yellow speech bubble shape that has a tail pointing downwards and to the right. Below the main bubble, there are three smaller, overlapping yellow circles of varying sizes, creating a trail effect.

MINTEL

关于英敏特

英敏特是洞悉消费者需求、熟谙背后原因的专家。作为世界领先的市场情报公司，我们对消费者、市场、产品创新和竞争形势进行分析，提供关于全球和各国经济的独特视角。自1972年起，英敏特通过预测分析和专家推荐，让客户更快做出更优的商业决策。

我们的目标是助力企业与人的成长。要了解我们如何实现这一目标，请点击[mintel.com](https://www.mintel.com)。