

11 类耐用消费品顾客满意度调查报告 (2023-2024 年度)

中国标准化研究院顾客满意度测评中心

前言

中国标准化研究院顾客满意度测评中心持续第二十年对耐用消费品开展了满意度调查。

本次调查依据国家标准 GB/T 19038-2009《顾客满意测评模型和方法指南》、GB/T 19039-2009《顾客满意测评通则》的相关要求开展。

本次调查针对耐用消费品，涉及冰箱、冷柜、空调、波轮洗衣机、滚筒洗衣机、电视机、电热水器、燃气热水器、抽油烟机、燃气灶、摩托车共计 11 个类别，被调查者需要在 3 年内购买且使用过调查产品。本次调查采用网络调查的方式，范围覆盖全国 31 个省（自治区、直辖市）的 250 个城市，调查内容涵盖品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、顾客满意度和顾客忠诚度等六个维度。

调查结果显示，本年度耐用消费品顾客满意度得分分布在 83-86 分之间，其中，波轮洗衣机、空调、燃气热水器、冷柜、滚筒洗衣机、电视机、抽油烟机、摩托车产品得分与去年相比都有提升；海尔冰箱、电视机、电热水器，以及格力空调、西门子洗衣机、老板抽油烟机等产品得到顾客较高的认可；顾客对不同类别耐用消费品的设计、性能以及服务的关注点存在差异。

一、总体情况

本次调查中，冰箱、冷柜、空调、波轮洗衣机、滚筒洗衣机、电视机、电热水器、燃气热水器、抽油烟机、燃气灶、摩托车等 11 类耐用消费品及其服务的顾客满意度得分分布在 83-86 分之间。其中，波轮洗衣机的满意度得分最高，为 86 分；滚筒洗衣机、燃气热水器、电热水器、抽油烟机和摩托车的满意度得分均为 85 分；冷柜、空调、电视机的满意度得分为 84 分；冰箱、燃气灶的满意度得分为 83 分。与上一年相比，大部分产品的满意度得分都有不同程度的提升，其中涨幅较大的产品为波轮洗衣机、空调、燃气热水器，涨幅在 2 分-3 分之间；冷柜、滚筒洗衣机、电视机、抽油烟机、摩托车较上年上涨 1 分。电热水器、燃气灶得分与去年持平，冰箱得分较上年略有下降。2023-2024 年度 11 类耐用消费品顾客满意度得分情况见图 1。

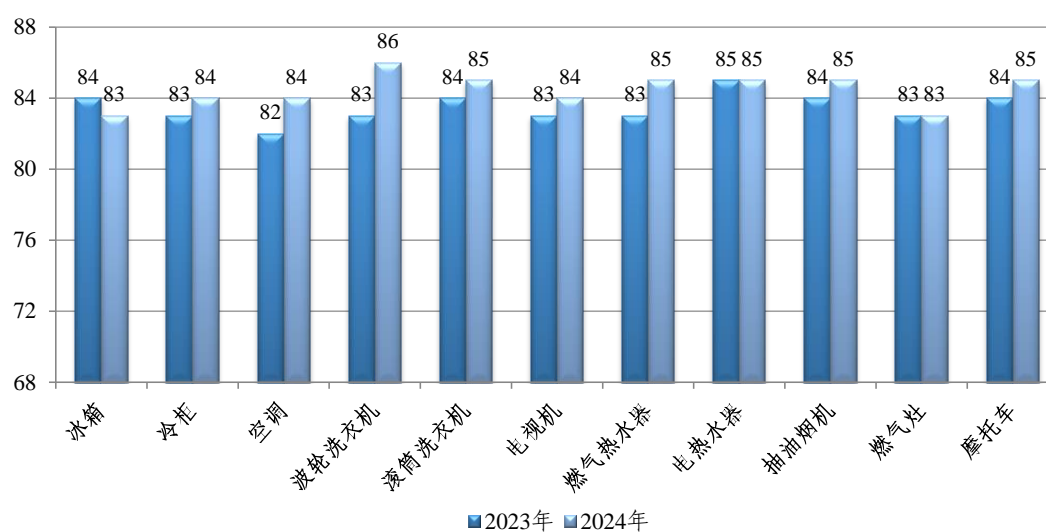


图 1 2023-2024 年 11 类耐用消费品顾客满意度得分

二、各类产品主要品牌测评结果

(一) 冰箱

海尔、三星和西门子冰箱的满意度得分最高,均为 85 分;其次是美的,为 84 分。从调查主要指标来看,海尔在各个调查指标上均得到消费者较高认可,尤其是产品可靠性和服务质量方面,优势明显;西门子在品牌形象方面认可度具有一定优势;在满足用户需求程度方面,美的和三星的表现较好。调查显示,消费者对该类产品主要关注节能省电、噪音、食品串味、保鲜制冷效果及配送服务等方面。冰箱满意度调查结果见图 2。



图 2 冰箱满意度调查结果

(二) 冷柜

海尔和澳柯玛冷柜的满意度得分最高，为 85 分；其次是美的和星星，均为 84 分。从调查的主要指标来看，品牌形象方面美的表现最好。澳柯玛和海尔在满足需求程度、产品可靠性方面均得到消费者较高认可；服务质量方面消费者对海尔的认可度最高；性价比方面，对美的和澳柯玛的认可程度较高。调查显示，消费者对该类产品主要关注内部空间、可移动性、制冷效果、省电节能、噪音以及配送服务等方面。冷柜满意度调查结果见图 3。



图 3 冷柜满意度调查结果

(三) 空调

格力空调的满意度得分最高，为 86 分；其次是海尔，为 85 分。从调查的主要指标来看，格力在品牌形象、性价比、产品可靠性以及满足需求程度方面，都得到消费者较高的认可；在服务质量方面，海尔和格力的表现较好。调查显示，消费者对该类产品主要关注安装、配送服务以及噪音、省电性、制冷/制热效果等方面。空调满意度调查结果见图 4。



图 4 空调满意度调查结果

(四) 波轮洗衣机

西门子波轮洗衣机的满意度得分最高，为 88 分；其次是海尔，为 87 分。从调查的主要指标来看，西门子和海尔在品

牌形象、满足需求程度以及服务质量等方面均得到消费者的较高认可；性价比方面，顾客对美的和海尔的评价最高；产品可靠性方面，美的、松下和西门子表现更好。调查显示，消费者对该类产品主要关注噪音、清洁、省水、省电、洗衣效果和时间以及配送、安装服务等方面。波轮洗衣机满意度调查结果见图 5。



图 5 波轮洗衣机满意度调查结果

（五）滚筒洗衣机

海尔和西门子滚筒洗衣机的满意度得分最高，为 86 分；其次是美的、松下和小天鹅，均为 85 分。从调查的主要指标来看，海尔和西门子在品牌形象、满足需求程度和产品可靠

性方面得到消费者较高认可；性价比方面，美的和西门子得分较高；在服务质量方面，海尔表现最好。调查显示，消费者对该类产品主要关注机门开合角度、洗涤效果、节水、节电、运行噪音以及安装服务等方面。滚筒洗衣机满意度调查结果见图 6。



图 6 滚筒洗衣机满意度调查结果

（六）电视机

海尔电视机的满意度得分最高，为 86 分；其次是海信和小米，均为 85 分。从调查的主要指标来看，海尔、海信和小米在品牌形象、满足需求程度、产品可靠性方面均表现突出；在性价比方面，海尔和小米得到了消费者更高的认可；在服

务质量方面，海尔更具行业优势，得到消费者的高度认可。调查显示，消费者对该类产品主要关注图像显示效果、音响效果、网络功能以及配送、安装等方面。电视机满意度调查结果见图 7。



图 7 电视机满意度调查结果

(七) 电热水器

海尔电热水器满意度得分最高，为 87 分；其次是 A.O. 史密斯和阿里斯顿，均为 86 分。从调查的主要指标来看，海尔和 A.O. 史密斯的品牌形象得分最高；性价比和满足需求程度方面海尔具备一定行业优势，得到了消费者的高度认可；

在产品可靠性方面，海尔和阿里斯顿的认可程度更高；在服务质量方面，海尔表现更为突出。调查显示，消费者对该类产品主要关注产品安装、容量、能耗、加热时长等方面。电热水器满意度调查结果见图 8。



图 8 电热水器满意度调查结果

(八) 燃气热水器

A.O. 史密斯、海尔的电热水器满意度得分最高，均为 86 分；其次是美的和万和，均为 85 分。从调查的主要指标来看，品牌形象、满足需求程度及产品可靠性方面，A.O. 史密斯和海尔的表现最好；性价比和服务质量方面，海尔表现更为突出。调查显示，消费者对该类产品主要关注运行噪音、

安全性、出热水速度以及安装服务等方面。燃气热水器满意度调查结果见图 9。



图 9 燃气热水器满意度调查结果

（九）抽油烟机

老板抽油烟机的满意度得分最高，为 87 分；其次是方太和海尔，为 86 分。从调查的主要指标来看，消费者对老板和方太的品牌形象认可度最高。在性价比、满足需求程度以及服务质量方面，老板和海尔得到消费者更高的认可；在产品可靠性方面，方太、海尔和老板都表现出色。调查显示，消费者对该类产品主要关注产品的外观、吸力大小、噪音大小、

便于清洁、安装维修服务等方面。抽油烟机满意度调查结果见图 10。



图 10 抽油烟机满意度调查结果

(十) 燃气灶

方太和老板燃气灶的满意度得分最高，均为 85 分；其次是海尔，为 84 分。从调查的主要指标来看，方太和老板在品牌形象方面具备一定的行业优势；在性价比方面，方太和海尔得到了消费者更高的认可；在满足需求程度方面，方太、海尔和老板更具优势；在产品可靠性方面，方太、华帝和老板的认可程度较高；服务质量方面，海尔和老板表现更好。

调查显示，消费者对该类产品主要关注安装服务、安全性、打火时间、火力大小等方面。燃气灶满意度调查结果见图 11。



图 11 燃气灶满意度调查结果

(十一) 摩托车

豪爵摩托车满意度得分最高，为 87 分；其次是雅马哈，为 86 分。从调查的主要指标来看，品牌形象、性价比、满足需求程度以及服务质量等测评维度上，豪爵和雅马哈均获得较高的消费者评价。在产品可靠性方面，豪爵的市场认可度高于其他品牌。调查显示，消费者对该类产品主要关注外观设计、噪音和避震效果、启动及加速性能、油耗以及售后维修等方面。摩托车满意度调查结果见图 12。

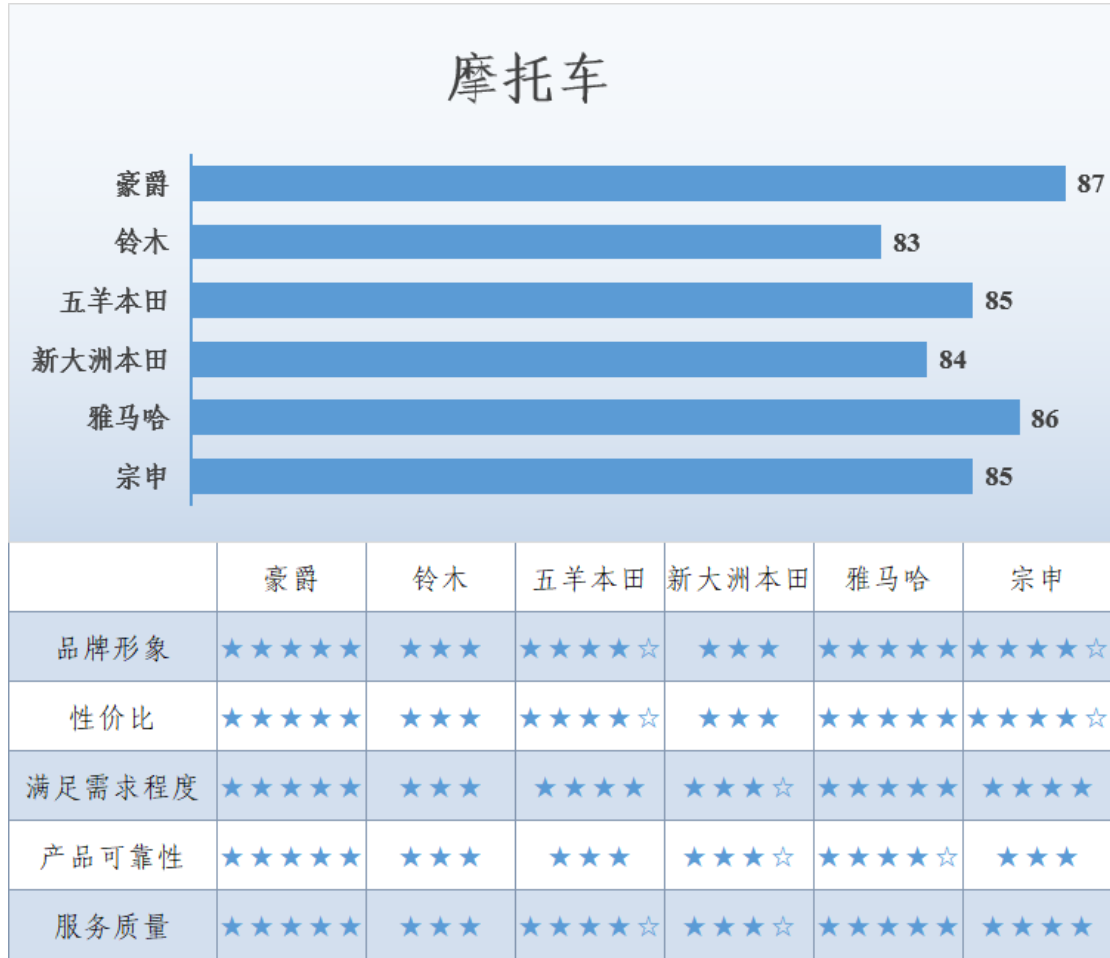


图 12 摩托车满意度调查结果

本报告主要编写人员：段琦、吴芳、杨颖、张宁
 如对报告内容有相关意见建议，请直接拨打联系电话

010-58811903/58811575