

2006年 中国用户 满意度手册

中国标准化研究院顾客满意度测评中心
中国质量协会用户委员会 编
清华大学中国企业研究中心



 中国标准出版社



责任编辑：朱 姝
封面设计：张晓平
版式设计：李 玲
责任校对：马 涛
责任印制：邓成友

ISBN 7-5066-4081-3



9 787506 640817 >

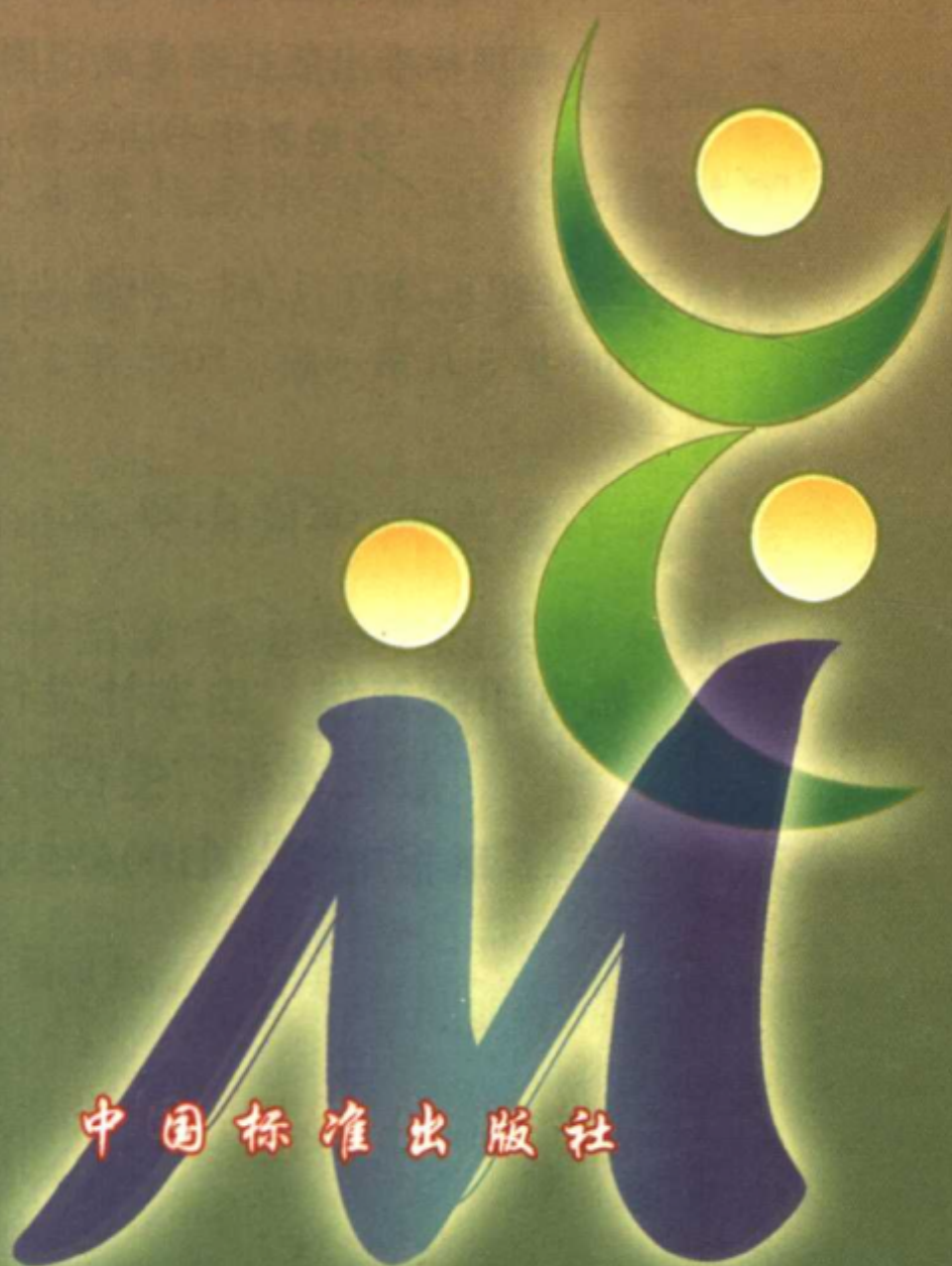
ISBN 7-5066-4081-3/F · 142

定价：3.90 元

2006年

中国用户 满意度手册

中国标准化研究院顾客满意度测评中心
中国质量协会用户委员会 编
清华大学中国企业研究中心



中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

2006 年中国用户满意度手册/中国标准化研究院顾客满意度测评中心,中国质量协会用户委员会,清华大学中国企业研究中心编. —北京:中国标准出版社,2006
ISBN 7-5066-4081-3

I. 2… II. ①中…②中…③清… III. ①产品质量-评价-中国-2006-手册②服务质量-评价-中国-2006-手册 IV. ①F273.2-62②F719-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 035271 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/48 印张 1.5 字数 8 千字
2006 年 5 月第一版 2006 年 5 月第一次印刷

*

定价 3.90 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68533533

前 言

1999年颁布的《国务院关于进一步加强产品质量工作若干问题的决定》中明确提出：“要研究和探索产品质量的用户满意指数评价方法，向用户提供真实可靠的产品质量信息”。

为贯彻落实国务院的要求，国家质检总局组织有关单位进行了中国用户满意指数课题的研究，承担课题研究的中国标准化研究院和清华大学中国企业研究中心等单位借鉴美国、欧洲等国家的经验，结合我国实际情况，开发完成了中国用户满意指数模型，2002年通过国家科技部的鉴定，2003年正式投入实际应用。

《2006年中国用户满意度手册》是为了帮助中国消费者合理的采购和消费而设计的。希望本手册能够给您的采购带来方便，起到引导消费、促进生活质量提高的目的。

编 者

使用说明

在使用本手册时需要注意如下几点：

1. 本手册所列的产品包括耐用消费品、非耐用消费品和生活服务三类。其中，耐用消费品类选择了3年内中国家庭保有量排在前六位的品牌，非耐用消费品和生活服务类选择了1年内中国家庭消费量排在前六位的品牌，同时，由于微波炉和豆奶粉行业的市场集中度较高，只选择了前四位的品牌。

2. 图中的满意度分数是用户按照百分制作出的评价，分数越高，代表用户的评价越高。

3. 图中的分数采用四舍五入的方法处理。如78.64和79.31都是用79表示。因此，在图中一样的分数，实际上是有差别的，排在前面的品牌分数略高于排在后面的品牌分数。

4. 各个产品的具体属性评价用星级表示，星级越高，用户的评价越高。

5. 本手册中的“满意度分数”属于综合性指标，是依据多项相关指标综合计算出来的。如果您对产品或服务没有特殊要求，可以直接用该指标作为选购和消费的参考。

6. 如果您对产品或服务有特殊要求，可以查阅各个品牌相关指标的星级。

7. 本手册中的数据是从中国标准化研究院顾客满意度测评中心2005年所测评的中国用户满意指数所有数据中筛选出来的(轿车行业和住宅行业数据由中国质量协会提供)。

为了方便您的使用，给您更加直观的感觉，本手册主要用图表形式给出用户对各品牌的评价。

目 录

耐用消费品

1.手机	2	10.冰箱	10
2.摩托车	2	11.空调	12
3.轿车 I	4	12.洗衣机	12
4.轿车 II	4	13.热水器	14
5.轿车 III	6	14.抽油烟机	14
6.轿车 IV	6	15.电话机	16
7.笔记本电脑	8	16.微波炉	16
8.台式计算机	8	17.激光视盘机	18
9.电视机	10	18.照相机	18

非耐用消费品

1.液体奶	20	15.乳粉	34
2.葡萄酒	20	16.豆奶粉	34
3.啤酒 I	22	17.旅游鞋	36
4.啤酒 II	22	18.男西装	36
5.卷烟 I	24	19.皮鞋	38
6.卷烟 II	24	20.羊绒衫	38
7.白酒	26	21.羽绒服	40
8.方便面	26	22.护肤霜	40
9.火腿肠	28	23.洗发水	42
10.植物蛋白饮料	28	24.洗衣粉	42
11.瓶装饮用水	30	25.牙膏 I	44
12.酱油	30	26.牙膏 II	44
13.食用醋	32	27.香皂	46
14.食用油	32		

生活服务

1. 商业银行	46	6. 电话服务	52
2. 住宅 I	48	7. 快餐店	52
3. 住宅 II	48	8. 卫星电视	54
4. 保险公司	50	9. 杂志	54
5. 超市	50		

附录

附录 A1: 各类耐用消费品产品品牌的 用户满意度在 80% 置信区 间内的统计偏差	56
--	----

IV

附录 A2: 各类非耐用消费品产品品牌的 用户满意度在 80% 置信 区间内的统计偏差	58
---	----

附录 A3: 各类生活服务品牌的用户满 意度在 80% 置信区间内的 统计偏差	61
---	----

附录 B: 中国用户满意度的调查方式	62
--------------------	----

附录 C: 中国用户满意度测评的基本 模型和计算	63
-----------------------------	----

附录 D: 产品 / 服务品牌的星级说明	66
----------------------	----

52

52

54

54

● **耐用消费品**

● **非耐用消费品**

● **生活服务**

56

58

61

62

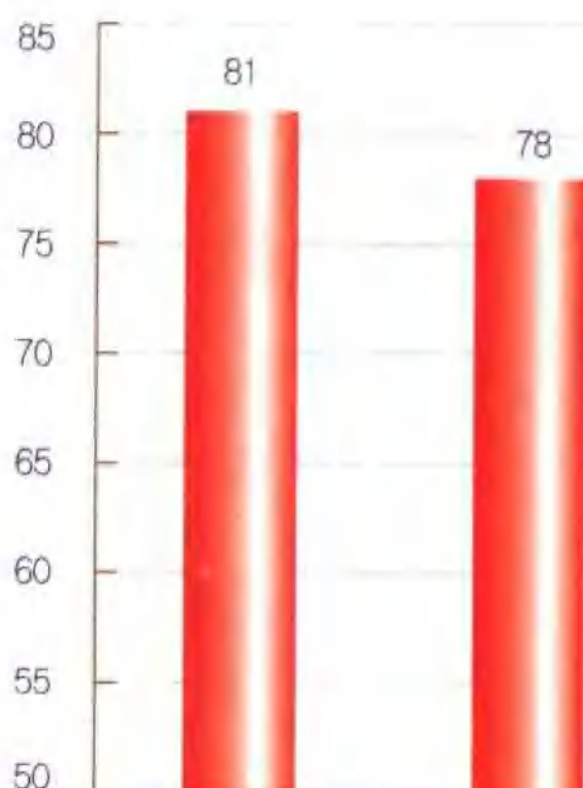
63

66



1 手机

满意度分数

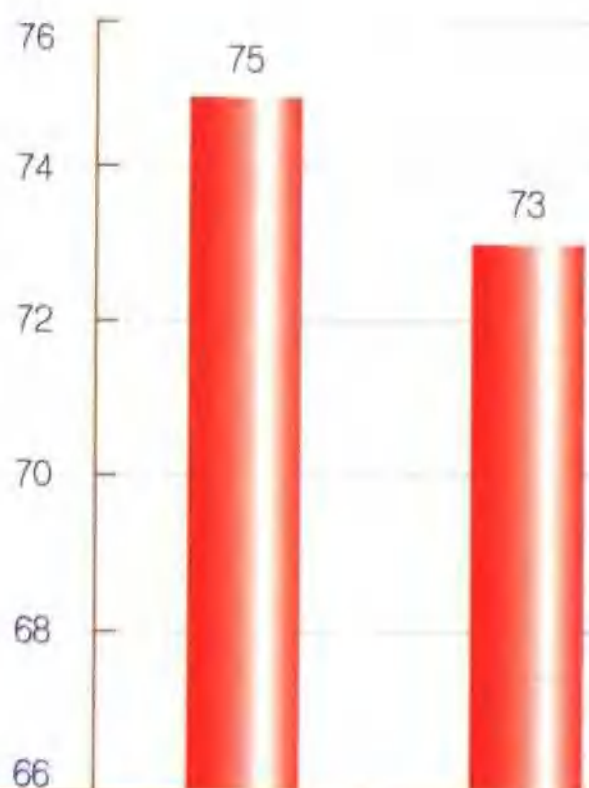


品 牌	诺基亚	三星
品牌形象的评价	★★★★★	★★★★★
性价比的评价	★★★★★	★★★★★
满足需求程度的评价	★★★★★	★★★★★
产品可靠性的评价	★★★★★	★★★★★
服务质量的评价	★★★★★	★★★★★

2

2 摩托车

满意度分数



品 牌	豪爵	宗申
品牌形象的评价	★★★★★	★★★★★
性价比的评价	★★★★★	★★★★★
满足需求程度的评价	★★★★★	★★
产品可靠性的评价	★★★★★	★★
服务质量的评价	★★★★★	★★★★★

74



71



63



60



摩托罗拉

索爱

波导

TCL

★★★★★

★★★★

★

★

★★★★★

★★★★★

★★

★

★★★★★

★★★★

★

★

★★★★★

★★★★★

★

★

★★★★★

★★★★

★

★

73



72



71



70



钱江

嘉陵

新大洲

力帆

★★★★★

★★★★

★★★★

★

★★★★

★★★★★★

★

★

★★

★★

★★

★

★★

★

★

★

★★★★

★★

★★

★

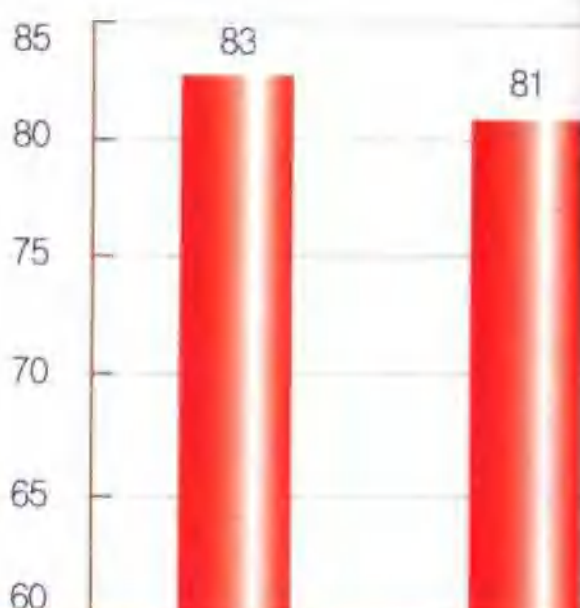


3

轿车 I

当年市场售价20万元以上

满意度分数



品 牌/车 型	奥迪A6	帕萨特 B5
加速性能的评价	★★★★★	★★★★★
制动性能的评价	★★★★★	★★★★★
换挡性能的评价	★★★★★	★★★★★
暖风/空调的评价	★★★★★	★★★★★
音响系统的评价	★★★★★	★★★★★
内饰质量的评价	★★★★★	★★★★★
安全性的评价	★★★★★	★★★★★
售后服务的评价	★★★★★	★★★★★

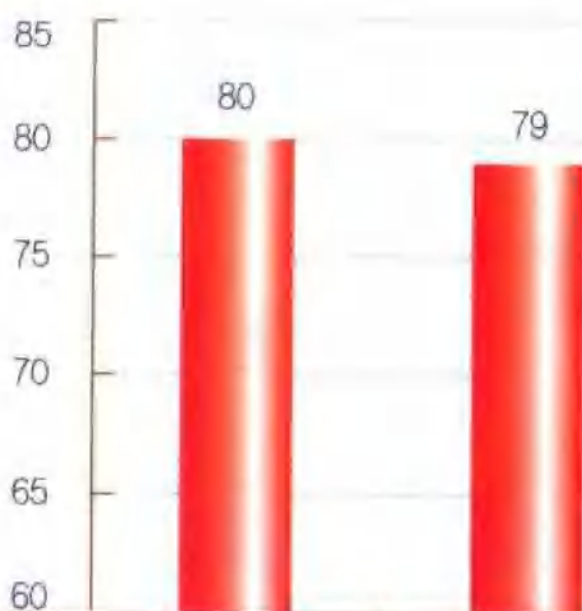
4

4

轿车 II

当年市场售价15至20万元

满意度分数



品 牌/车 型	宝来	花冠
加速性能的评价	★★★★★	★★★★★
制动性能的评价	★★★★★	★★★★★
换挡性能的评价	★★★★★	★★★★★
暖风/空调的评价	★★★★★	★★★★★
音响系统的评价	★★★★★	★★★★★
内饰质量的评价	★★★★★	★★★★★
安全性的评价	★★★★★	★★★★★
售后服务的评价	★★★★★	★★★★★



5



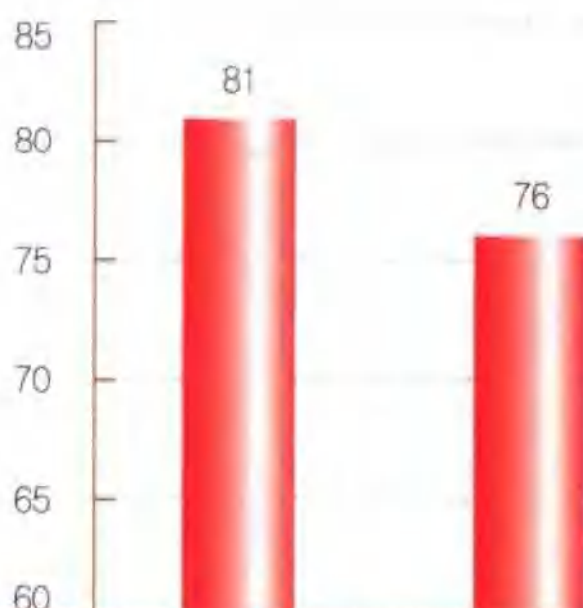


5

轿车Ⅲ

当年市场售价8至15万元

满意度分数



品 牌/车 型	飞度	凯越
加速性能的评价	★★★★★	★★★★★
制动性能的评价	★★★★★	★★★★★
换挡性能的评价	★★★★★	★★★★★
暖风/空调的评价	★★★★★	★★★★★
音响系统的评价	★★★★★	★★★★★
内饰质量的评价	★★★★★	★★★★★
安全性的评价	★★★★★	★★★★★
售后服务的评价	★★★★★	★★★★★

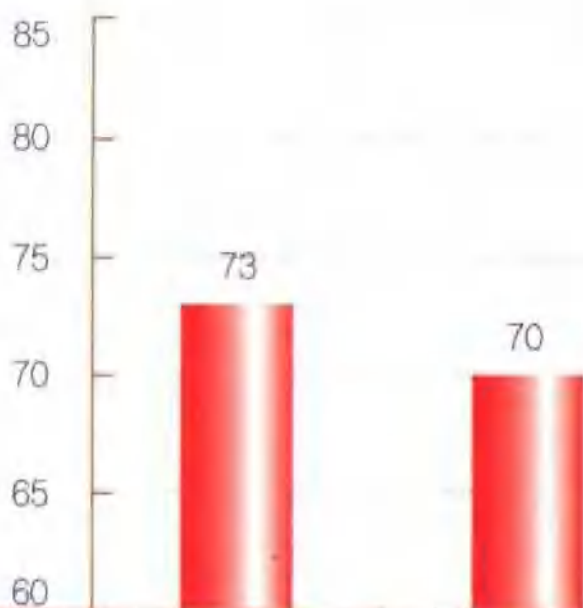
6

6

轿车Ⅳ

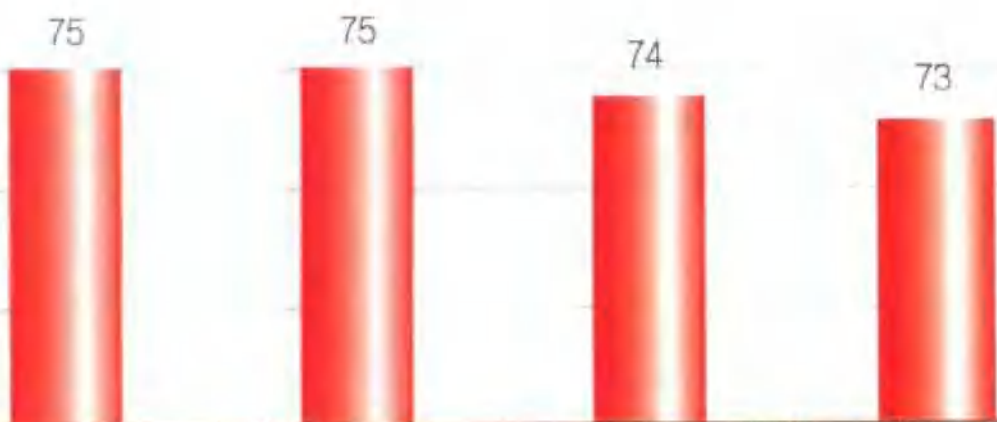
当年市场售价8万元以下

满意度分数



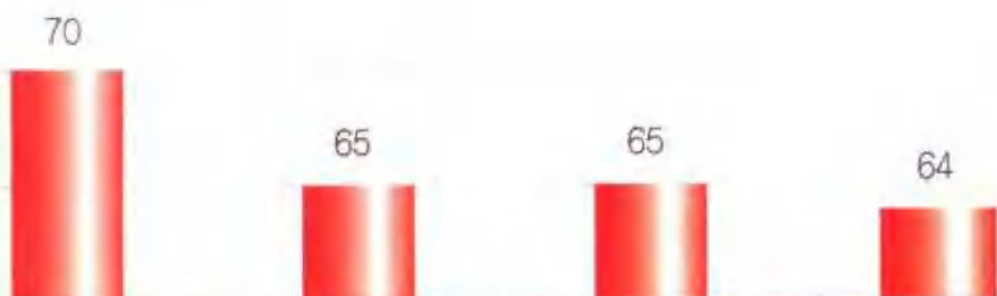
品 牌/车 型	赛欧	千里马
加速性能的评价	★★★★	★★★
制动性能的评价	★★★★	★★★★
换挡性能的评价	★★★★	★★★
暖风/空调的评价	★★★★	★★★
音响系统的评价	★★★★	★★★★
内饰质量的评价	★★★★	★★★
安全性的评价	★★★★	★★★
售后服务的评价	★★★★	★★★

耐用消费品



POLO	伊兰特	爱丽舍	威驰
★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★
★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★
★★★★	★★★★	★★	★★★★
★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★

7



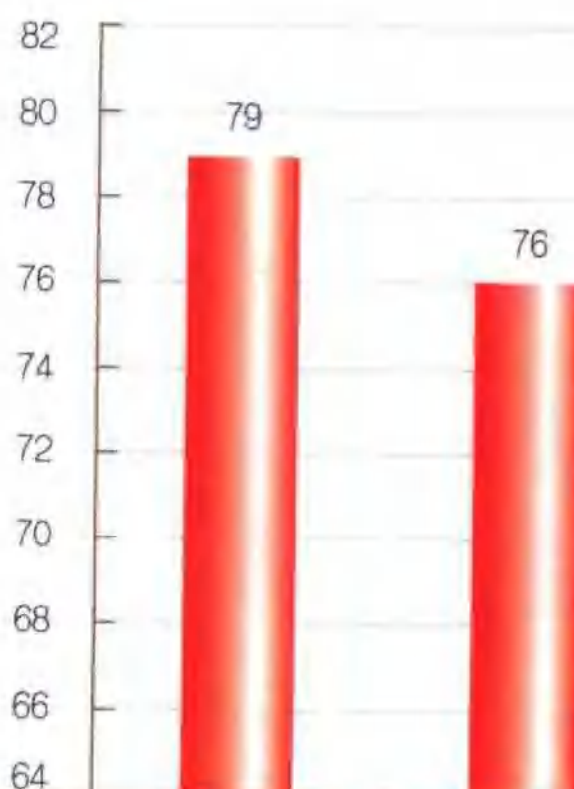
风云	奇瑞QQ	夏利	奥拓
★★	★★	★	★
★★★★	★	★★	★
★★	★	★★	★★
★★★★	★	★★	★★
★★★★	★	★★	★
★★★★	★	★★	★
★★	★★	★★	★★
★★★★	★★	★★	★★



7

笔记本电脑

满意度分数



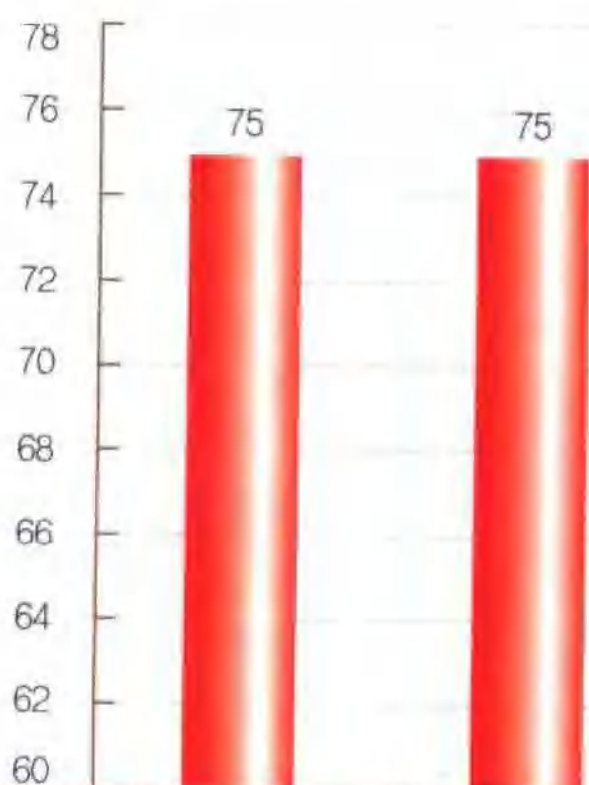
品 牌	IBM	惠普
品牌形象的评价	★★★★★	★★★★
性价比的评价	★★★★	★★★★★
满足需求程度的评价	★★★★★	★★★★★
产品可靠性的评价	★★★★★	★★★★★
服务质量的评价	★★★★★	★★★★★

8

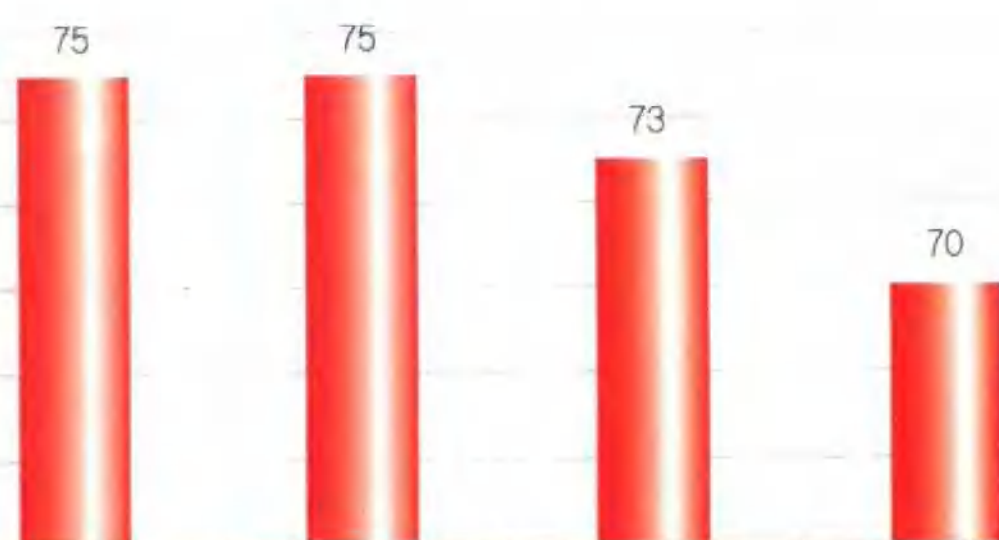
8

台式计算机

满意度分数



品 牌	戴尔	联想
品牌形象的评价	★★★★★	★★★★★
性价比的评价	★★★★★	★★★★★
满足需求程度的评价	★★★★★	★★★★★
产品可靠性的评价	★★★★★	★★★★★
服务质量的评价	★★★★★	★★★★★



索尼

戴尔

联想

东芝

★★★★★

★★

★★★★

★

★

★★★★★★

★★★★★

★

★★★★★

★★★★★

★★

★

★★★★

★★★★

★

★

★★★★★

★★★★★★

★★★★★★

★

72

72

69

65

方正

清华同方

TCL

七喜

★★★★★

★★★★

★★★★

★

★★★★★★

★★★★★★

★★★★

★

★★★★

★★★★★

★★★★

★

★

★★★★

★★

★

★★★★★

★★★★★

★★★★

★