

新闻稿

2018年C-CSI®研究成果权威发布

理性“满意”，开始向感性“满足”倾斜

2018年10月10日，中国北京—品牌评级权威机构Chnbrand 今日发布2018年(第四届)中国顾客满意度指数SM(C-CSI®)品牌排名和分析报告。该指数2015年首次推出即获得工业和信息化部品牌政策专项资金的扶持。

本年度C-CSI得分69.6分，比去年小幅下降。拆解指标结构发现，下滑更多来自用户的综合感受，而非对产品和服务要素的具体不满。消费者正在变得感性，“感觉”越来越多的主导着他们的评价。代表高品质生活的产品与服务，C-CSI提升最快。相应地，高收入群体享有更高的满意水平。

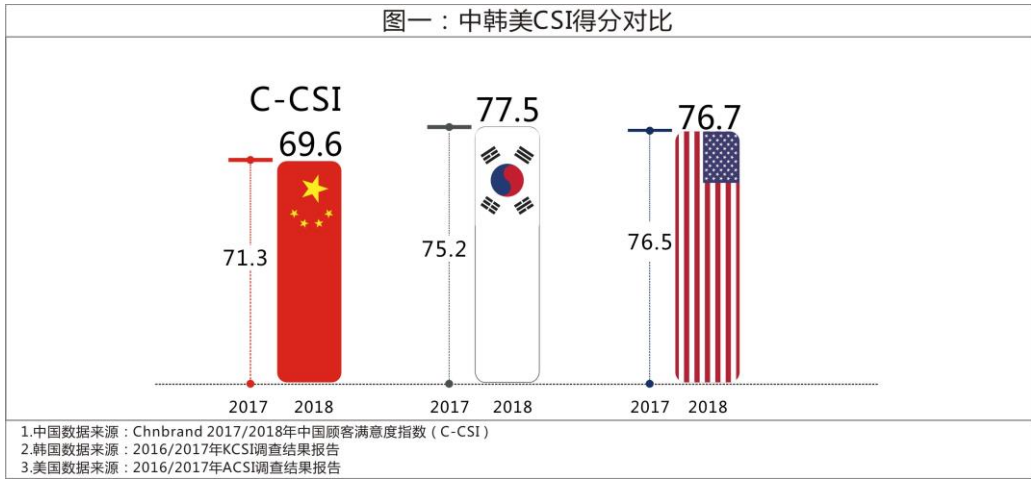
从C-CSI第一名的品牌归属地来看，中国品牌占比67.1%，延续高速增长趋势。“中国制造”品牌和互联网生态圈品牌的建设成为中国品牌集体崛起最大的推动力量。

市场和需求始终在发生变化，去年的榜首44.4%未能蝉联，一年前首次超越苹果的华为手机，在今年的C-CSI榜单中遭到逆转，苹果手机重回行业榜首。奥迪(豪华车)、方太(燃气灶)、柏厨(整体厨房)等品牌也在2018年失去了C-CSI第一的桂冠。

而新晋的榜首，则带来了微妙启发。腾讯视频、京东快递、江小白、永辉超市等品牌将营销上的成功延伸到了用户满意评价体系内，互联网营销思维正在完成向真实体验和口碑的落地。

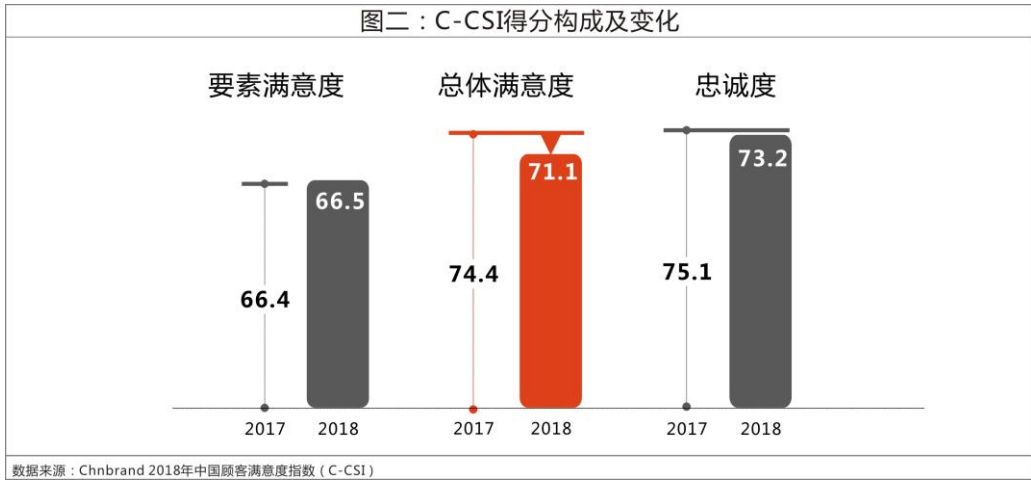
Part 1 2018年C-CSI稳中略降

中国顾客满意度调查2018年度结果显示，C-CSI得分69.6分，较去年下降1.7分，与美国和韩国差距进一步拉大。



拆解指标发现，下滑更多来自用户的整体感受，而非对产品和服务的具体不满。

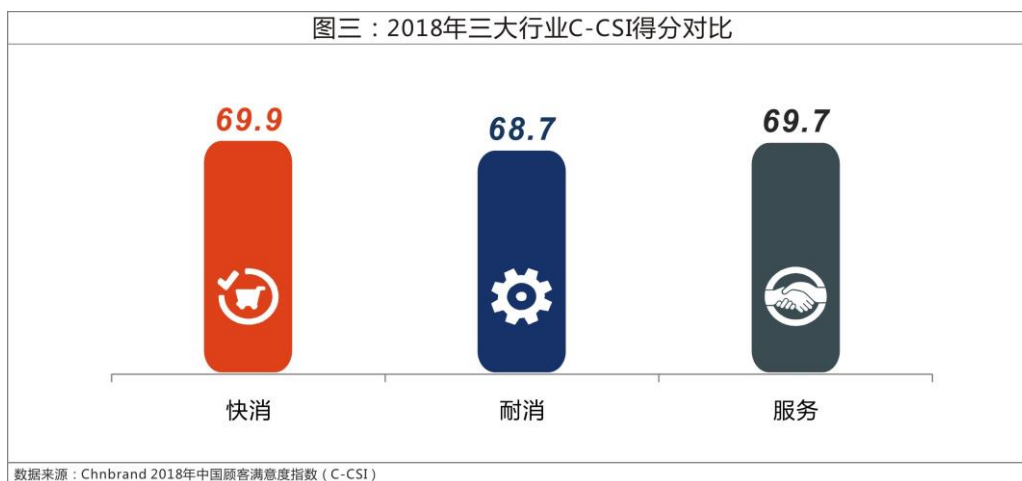
C-CSI 的计算基于消费者对要素满意度（产品和服务）、总体满意度和忠诚度三者的评分，而这三者分布指向具体的产品服务评价、综合感受，以及再购行为意向。其中，要素满意度的基本稳定，说明消费者对产品和服务的具体不满并无增加。但是，他们的整体满意感受正在下降，忠诚度也有相应的下滑。消费者似乎正在变得更加感性，这与 2018 年 C-BPI 研究报告中点出的品牌关系时代到来的结论相印证。



Part 2 行业差距：高附加值行业满意度提升

2018 年 C-CSI 研究共覆盖了三大行业的 173 个细分品类，其中，快消品行业包含 75 个细分品类，耐消品行业包含 40 个细分品类，服务行业包含 58 个细分品类。本年度快消业得分最高。

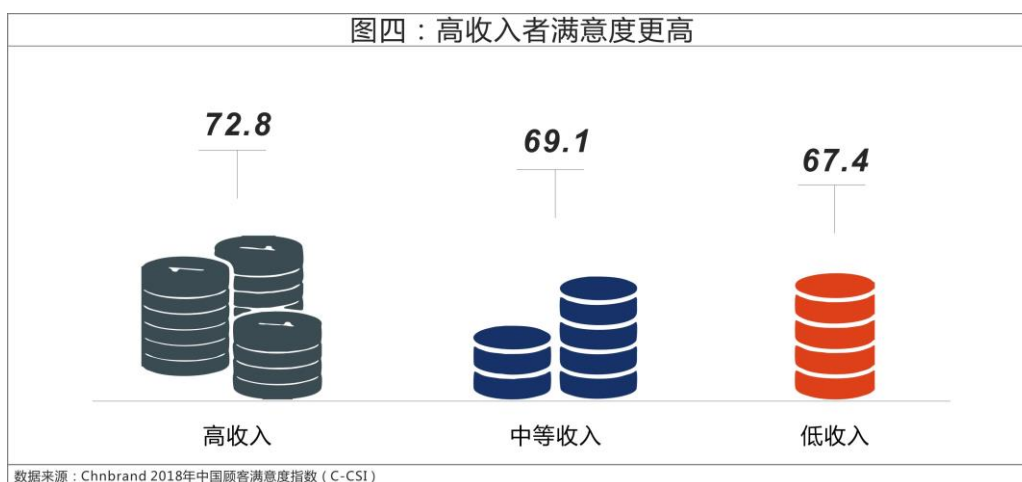
值得关注的是，能体现消费者生活方式、满足更高生活品质要求的产品和服务，如豪华车、主流车、珠宝零售/连锁店、汽车保险、高档香烟、航空服务等品类，C-CSI 升幅显著。



Part 3 人群差异：更高的消费能力伴随更高的满意

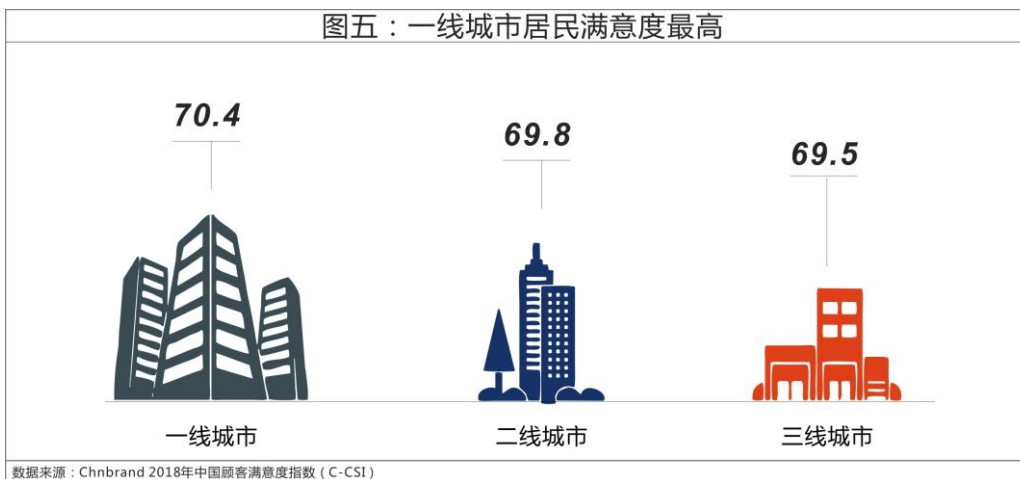
1. 高收入者满意度更高，特别是在品质生活相关品类

高收入人群满意度水平整体高于平均，且在部分品类，这种落差体现得更为显著。例如房地产开发、体感游戏机、豪华车、户外装备、手表、高端连锁酒店、培训服务、珠宝零售/连锁等。这些品类与生活方式相关，要求并体现更高的消费能力。我们或许可以理解，这些消费行为本身带来的主观满足感，是客观满意评价的重要支撑。



2. 随着城市级别的上升，满意度水平也在提高。

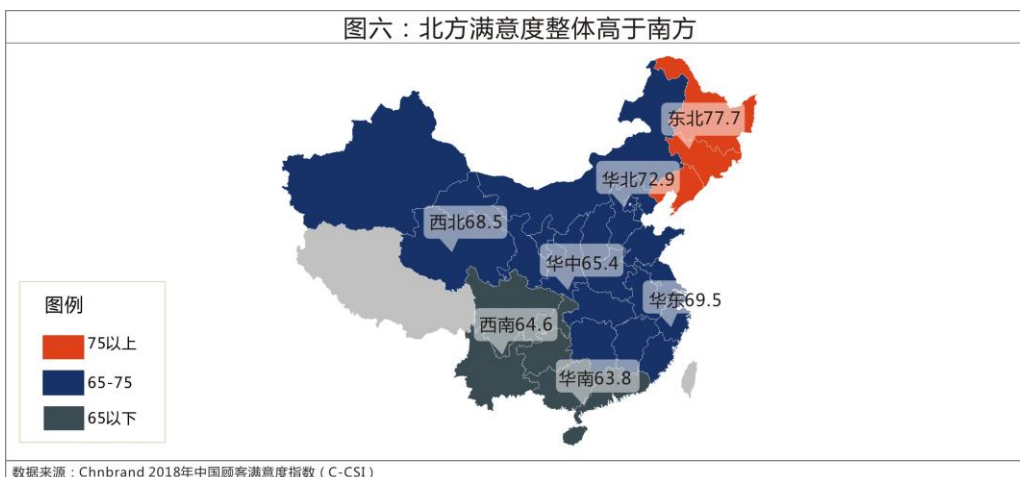
图五：一线城市居民满意度最高



3. 除经济之外，区域环境带来的满意度差距也是客观存在的

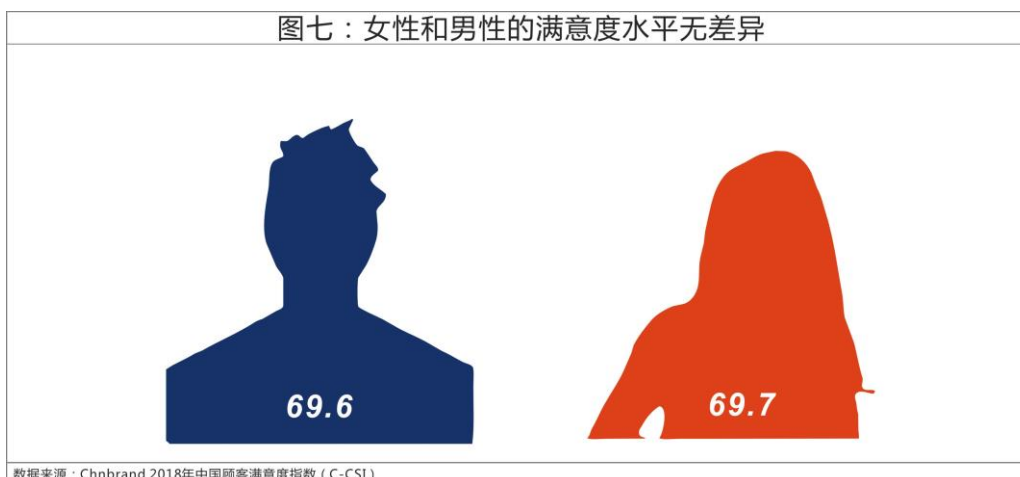
区域之间，经济之外的因素也会对满意度基准带来影响。2018年中国满意度分布整体上呈现出自北至南递减的态势。南部地区(华南和西南)的满意度水平明显低于其他中部(华中、华东)及北部地区(华北、东北、西北)。

图六：北方满意度整体高于南方



4. 女性和男性的满意度水平并无差异

图七：女性和男性的满意度水平无差异

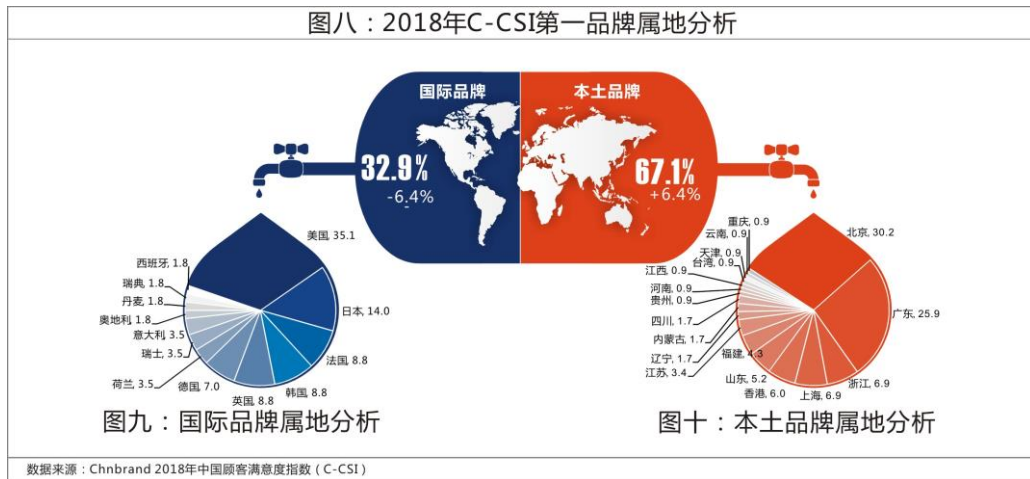


以上可知，经济发展阶段差异的存在会导致消费习惯地分化，并日趋影响人们对于消费体验感知的不同判断。经济越发达的区域、城市以及人群，更加注重生活品质感知和情感投入，满意度的水平也会更高。

Part 4 国别分布：中国品牌成长令人瞩目，67.1%满意度第一名来自中国

“迅猛成长”是2018年C-CSI第一名阵营内中国品牌发展的主基调。173个品类第一，67.1%由中国品牌获得，相比去年增长6.4%。其中北京占据35席，依然是满意度品牌第一大省/直辖市；广东占据30席，与去年相比，迅猛增加了15席，位居省/直辖市第二位；浙江和上海以9席和8席分列第三、四位。

另外57个品类的C-CSI第一名归于国际品牌，占比32.9%。其中，美国品牌20席，欧洲品牌24席，日韩品牌13席。



中国品牌在本次榜单上的上升，一方面来自传统行业内，例如海信超越夏普，取得彩电品类第一名；功能性牙膏满意度整体上升，舒克超越高露洁使牙膏品类第一名落入中国品牌阵营，以及美的（吸尘器）击败飞利浦、新东方（培训服务）击败英孚等；

另一方面，这种上升来自互联网生态圈的发力。今日头条（综合新闻资讯类APP）、QQ（社交类APP）、高德地图（地图类APP）、小猪（民宿预定平台）、美团外卖（外卖平台）、网商银行（互联网银行）等品牌伴随品类增加首次进入C-CSI榜单。这些新兴互联网品类在改变中国消费方式和观念的同时，也正助力中国品牌在新维度上的增长。

Part 5 位次变更：去年的 C-CSI 第一名中，44.4%未能蝉联

与更为敏感的C-NPS相比，C-CSI具有较强的稳定性。但即便如此，不断变化的市场供给和消费者需求，也带来了近半数的冠军易主。

一年前首次超越苹果的华为手机，在今年的C-CSI榜单中遭到逆转，苹果手机重回行业榜

首。豪华车品类，奥迪让位于宝马；方太（燃气灶）和柏厨（整体厨房）等品牌也在2018年失去了C-CSI第一的桂冠。

值得赞赏的是，包括DQ（冰淇淋）、六必居（酱料）、雀巢（速溶咖啡）、特仑苏（液态奶）、伊利安慕希（酸奶）、雪花（啤酒）、蓝月亮（洗手液/洗衣液）、金纺（衣物柔顺剂）、乐扣乐扣（保鲜盒）、A.O.史密斯（电热水器）、九牧（面盆）、神州租车（汽车租赁连锁）、神州专车（专车服务）、支付宝（第三方支付平台）、中国平安（财产险）、百合网（婚恋网站）等在内的80个品牌，持续得到消费者的最高肯定，成功卫冕C-CSI第一名。

而新晋的榜首，则在市场格局的变迁上给出微妙启发。

腾讯系在本次榜单上成绩斐然，腾讯视频力压土豆成为视频类榜首，QQ则是社交类APP满意度第一名，其控股品牌亦有优秀表现。京东快递异军突起，首次上榜便击败顺丰摘得第一。江小白在营销界的成就终于向口碑端转化，成为主流白酒类的满意度第一。新零售实践者永辉超市在年初发布的2018年C-NPS指数中已露端倪，进入前三，本次更是一举夺得C-CSI第一宝座。互联网营销思维正在完成向真实体验和口碑的落地。



2018年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注: C-CSI满分为100分)

品 类	2018 C-CSI第一名 (得分)	2018 C-CSI第二名 (得分)	2018 C-CSI第三名 (得分)
食 品			
口香糖	炫迈(74.9)	益达(74.3)	绿箭(70.3)
巧克力	费列罗(78.0)	德芙(76.2)	健达(73.0)
润喉糖/片	京都念慈庵(87.3)	王老吉(84.6)	荷氏(81.6)
膨化食品	好丽友好多鱼(73.9)	乐事(73.9)	上好佳(67.5)
饼干/威化	奥利奥(74.4)	好吃点(69.5)	嘉士利(69.1)
方便面	农心(76.9)	康师傅(70.4)	小浣熊(69.0)
派	好丽友(73.7)	达利园(66.0)	盼盼(62.1)
火腿肠	双汇(72.7)	雨润(70.3)	美好(68.8)
速冻食品	好味来(74.9)	思念(72.3)	湾仔码头(71.7)
冰淇淋/雪糕	DQ(85.6)	哈根达斯(77.2)	可爱多(76.2)
食用油	鲁花(75.5)	金龙鱼(75.2)	九三(73.2)
婴幼儿奶粉	美素佳儿(78.1)	多美滋(75.1)	爱他美(72.5)
坚果/干果	果园老农(89.9)	百草味(85.0)	三只松鼠(83.1)
酱油	六月鲜(75.5)	海天(73.9)	李锦记(72.8)
食醋	海天(73.3)	恒顺(71.0)	水塔(70.8)
酱料	六必居(75.0)	李锦记(70.8)	海天(70.1)
饮 品			
瓶装水	怡宝(76.6)	百岁山(75.9)	农夫山泉(73.6)
100%纯果汁	汇源(69.9)	味全每日C(69.4)	农夫山泉(66.4)
果汁/果味饮料/蔬菜汁	汇源(72.6)	椰树(70.6)	美十源(69.5)
功能饮料	脉动(72.0)	红牛(71.6)	佳得乐(66.4)
茶饮料	立顿(70.7)	康师傅(70.3)	统一(69.8)
速溶咖啡	雀巢(74.5)	摩卡(71.5)	澳顿(70.4)
凉茶	王老吉(69.8)	加多宝(69.6)	和其正(65.0)
乳酸菌饮料	味全(78.7)	伊利畅意100%(76.0)	养乐多(75.0)
液态奶	特仑苏(77.1)	伊利(75.5)	三元(75.3)
酸奶	伊利安慕希(80.1)	莫斯利安(79.1)	三元(78.1)
啤酒	雪花(75.3)	青岛(72.1)	哈尔滨(71.2)
国产葡萄酒	香格里拉(73.5)	张裕(70.9)	长城(69.2)
高档白酒	茅台(75.4)	五粮液(72.8)	剑南春(72.3)
主流白酒	江小白(75.3)	杏花村(72.6)	五粮春(72.4)
药品/保健品			
维生素补品	汤臣倍健(85.7)	安利纽崔莱(84.2)	21金维他(83.5)
感冒药	百服宁(75.5)	仁和可立克(70.5)	泰诺(68.9)
保健型眼药水	闪亮(72.3)	乐敦(70.6)	海昌(69.2)
创可贴	邦迪(72.4)	云南白药(68.8)	邦牌(67.4)
阿胶	东阿阿胶(83.0)	同仁堂(82.8)	福牌阿胶(72.5)

1.数据来源: Chnbrand 2018年中国顾客满意度指数(C-CSI); 2. 事先未经Chnbrand明确书面同意, 禁止将本图表信息或研究结果用于广告或促销。



2018年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注: C-CSI满分为100分)

品 类	2018 C-CSI第一名 (得分)	2018 C-CSI第二名 (得分)	2018 C-CSI第三名 (得分)
生活用品			
碗碟洗洁精	金鱼(78.1)	蓝月亮(72.8)	白猫(69.8)
消毒液	滴露(72.4)	蓝月亮(67.8)	白猫(67.1)
电动剃须刀	飞利浦(73.1)	松下(71.1)	博朗(67.7)
牙膏	舒客(79.6)	舒齿达(75.0)	竹盐(73.9)
香皂	舒肤佳(73.7)	六神(71.8)	力士(71.3)
洗手液	蓝月亮(74.6)	滴露(73.5)	舒肤佳(71.8)
洗面奶	兰蔻(80.6)	SK-II(74.7)	欧莱雅(72.8)
婴儿/儿童洗浴/润肤品	贝亲(81.6)	强生(72.5)	郁美净(68.3)
沐浴露	舒肤佳(72.5)	多芬(72.3)	力士(70.7)
洗发水	欧莱雅(81.1)	沙宣(77.3)	清扬(73.6)
洗衣粉	奥妙(70.4)	立白(68.7)	汰渍(68.5)
洗衣液	蓝月亮(72.7)	奥妙(71.6)	汰渍(71.0)
衣物柔顺剂	金纺(75.2)	可柔可顺(72.0)	蓝月亮(69.6)
纸巾/卷纸	维达(78.4)	心相印(71.8)	洁云(71.1)
婴幼儿纸尿裤/纸尿片	花王妙而舒(76.3)	帮宝适(73.4)	安儿乐(70.6)
卫生巾/卫生护垫	苏菲(82.3)	安尔乐(81.9)	小护士(81.4)
护发素/润发露	沙宣(79.8)	力士(78.3)	夏士莲(78.3)
男士护肤品	阿曲达斯(79.7)	欧莱雅(72.5)	高夫(72.0)
女士护肤品	兰蔻(79.3)	雅诗兰黛(79.2)	资生堂(77.4)
时尚用品			
女鞋	特乐路(71.1)	卓诗尼(70.8)	达芙妮(70.0)
男士皮鞋	金利来(79.6)	卡帝乐鳄鱼(76.6)	皮尔卡丹(74.2)
运动鞋	耐克(76.4)	新百伦(76.0)	李宁(71.3)
男士正装	皮尔卡丹(76.5)	罗蒙(76.1)	杉杉(73.7)
男式衬衫	金利来(84.8)	雅戈尔(79.1)	花花公子(78.1)
休闲裤/牛仔裤	七匹狼(83.9)	李维斯(79.8)	真维斯(78.1)
运动服装	三叶草(75.4)	耐克(74.3)	阿曲达斯(70.5)
童装/婴幼儿服装	巴拉巴拉(73.5)	迪士尼(71.3)	好孩子(70.7)
羽绒服/棉衣	雅鹿(77.2)	波司登(74.4)	雪中飞(71.7)
男士商务休闲装	杰克琼斯(77.6)	海澜之家(75.6)	金利来(74.2)
快时尚服装	ZARA(73.8)	优衣库(73.6)	H&M(70.8)
手表	浪琴(84.6)	劳力士(83.2)	天王表(82.5)
信息通讯			
手机	苹果(77.4)	华为(77.0)	OPPO(71.5)
笔记本电脑	苹果(80.0)	联想(74.3)	华硕(72.0)
学习类辅助工具	步步高(69.6)	小天才(67.7)	文曲星(62.1)

1.数据来源: Chnbrand 2018年中国顾客满意度指数(C-CSI); 2. 事先未经Chnbrand明确书面同意, 禁止将本图表信息或研究结果用于广告或促销。



2018年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注：C-CSI满分为100分)

品 类	2018 C-CSI第一名 (得分)	2018 C-CSI第二名 (得分)	2018 C-CSI第三名 (得分)
其他消费品			
机油/润滑油	美孚(69.2)	长城(68.5)	壳牌(68.4)
干电池	南孚(83.1)	金霸王(77.2)	双鹿(74.5)
隐形眼镜	强生(85.4)	海昌(83.2)	博士伦(80.2)
保鲜盒	乐扣乐扣(74.1)	特百惠(69.8)	乐亿多(65.1)
不锈钢保温杯/瓶/壶	虎牌(72.1)	乐扣乐扣(70.4)	膳魔师(69.8)
狗粮/猫粮	好主人(59.2)	宝路(57.8)	伟嘉(53.6)
高档香烟	中华(77.3)	玉溪(74.8)	芙蓉王(74.3)
主流香烟	南京(80.7)	芙蓉王(75.7)	中南海(75.1)
户外装备	骆驼(74.3)	探路者(72.5)	兵行者(65.3)
家电产品			
彩电	海信(78.5)	夏普(78.0)	三星(75.6)
洗衣机	海尔(72.4)	松下(70.9)	LG(70.7)
电冰箱	西门子(73.3)	海尔(73.2)	LG(71.8)
空调	三菱重工(79.5)	格力(76.0)	海尔(69.2)
电热水器	A.O.史密斯(75.2)	樱花(SAKURA)(75.2)	美的(71.1)
抽油烟机	方太(72.9)	美的(69.0)	樱花(SAKURA)(67.8)
吸尘器	美的(66.9)	飞利浦(66.6)	海尔(66.1)
微波炉	格兰仕(73.3)	美的(69.9)	松下(61.4)
电饭煲	苏泊尔(72.9)	美的(72.4)	松下(66.9)
电磁炉	美的(69.8)	格兰仕(65.4)	苏泊尔(65.3)
加湿器	亚都(89.4)	美的(77.1)	大松(74.7)
豆浆机	九阳(73.9)	美的(69.6)	苏泊尔(68.9)
榨汁机	惠人(72.3)	九阳(68.1)	飞利浦(66.9)
空气净化器	小米(80.5)	霍尼韦尔(76.5)	夏普(75.4)
净水器	沁园(76.8)	飞利浦(74.5)	A.O.史密斯(73.7)
电烤箱	美的(73.9)	格兰仕(72.4)	伊莱克斯(70.2)
数码相机	佳能(77.5)	卡西欧(76.8)	奥林巴斯(74.9)
体感游戏机	索尼(72.8)	微软(72.6)	小霸王(72.2)
汽车/电动车			
电动自行车	爱玛(69.1)	绿源(68.4)	雅马哈(67.6)
汽车轮胎	米其林(74.3)	固特异(69.9)	普利司通(69.4)
主流车	上汽大众(78.7)	别克(76.8)	一汽丰田(73.5)
豪华车	宝马(89.6)	奥迪(88.3)	奔驰(64.9)
金融服务			
财产险	中国平安(73.7)	中国人寿(69.5)	太平洋保险(68.7)
人寿险	中国人寿(68.2)	中国平安(67.4)	太平洋保险(64.3)
汽车保险	中国平安(74.7)	中国人保(73.1)	太平洋保险(71.0)
信用卡	招商银行(76.4)	中国工商银行(72.5)	中国建设银行(67.7)
银行服务	中国建设银行(70.3)	中信银行(70.1)	招商银行(69.6)
第三方支付平台	支付宝(76.4)	微信支付(75.6)	银联在线(63.7)
互联网银行	网商银行(64.1)	微众银行(53.3)	亿联银行(50.9)

1.数据来源：Chnbrand 2018年中国顾客满意度指数(C-CSI); 2. 事先未经Chnbrand明确书面同意，禁止将本图表信息或研究结果用于广告或促销。



2018年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注: C-CSI满分为100分)

品 类	2018 C-CSI第一名 (得分)	2018 C-CSI第二名 (得分)	2018 C-CSI第三名 (得分)
家居用品			
强化地板	圣象(73.5)	拜尔(69.0)	大自然(68.0)
实木地板	圣象(75.7)	生活家(70.0)	大自然(67.1)
墙面漆	立邦(74.0)	多乐士(68.8)	大宝漆(64.0)
木器漆(油漆)	立邦(69.8)	三棵树(65.0)	多乐士(61.8)
瓷砖	诺贝尔(69.7)	马可波罗(68.8)	蒙娜丽莎(66.2)
床垫	强力(79.0)	simmons (席梦思) (76.7)	慕思(75.3)
木门	TATA木门(86.7)	欧派木门(80.6)	大自然木门(72.7)
龙头/花洒	科勒(69.3)	九牧(68.2)	TOTO(68.0)
淋浴房	箭牌(72.9)	东鹏(72.3)	阿波罗(72.0)
太阳能热水器	A.O.史密斯(87.0)	海尔(78.0)	太阳雨(75.6)
整体厨房	欧派(75.8)	柏厨(73.9)	科勒(73.6)
燃气灶	樱花(75.5)	方太(69.2)	美的(66.9)
座便器	九牧(80.3)	TOTO(74.3)	科勒(69.8)
面盆	九牧(71.3)	科勒(69.6)	TOTO(65.8)
批发零售业			
蛋糕甜点连锁店	圣安娜饼屋(77.2)	85°C(76.9)	哈根达斯(75.7)
眼镜销售连锁店	大光明眼镜(80.2)	眼镜直通车(77.4)	博士眼镜(77.2)
中式快餐连锁	真功夫(70.9)	吉野家(70.7)	美国加州牛肉面大王(69.9)
中式连锁餐饮	麻辣诱惑(74.9)	海底捞(74.7)	小肥羊(70.2)
珠宝零售/连锁店	施华洛世奇(83.4)	谢瑞麟(79.6)	周大福(76.1)
茶叶连锁店	吴裕泰(74.2)	中茶(73.2)	张一元(72.4)
咖啡连锁店	星巴克(79.2)	Costa (76.4)	上岛咖啡(74.3)
西式快餐连锁	必胜客(72.7)	肯德基(71.6)	汉堡王(70.2)
汽车租赁连锁	神州租车(71.7)	一嗨租车(61.0)	至尊租车(52.5)
酒业连锁店	壹玖壹玖(80.5)	华致酒行(75.5)	酒立方(73.2)
美容美发连锁店	乔思(82.2)	东方名剪(78.6)	审美(75.9)
孕婴童连锁店	丽家宝贝(74.0)	乐友(71.2)	贝贝熊(69.0)
西式连锁餐饮	蓝蛙西餐厅(74.2)	王品牛排(71.6)	新元素餐厅(71.5)
连锁药店	华氏大药房(76.1)	同仁堂(71.7)	大参林(70.6)
汽车美容维修/快修连锁店	月福(74.2)	爱义行(71.0)	靓车会(66.8)
大型超市	永辉(76.2)	永旺超市(75.1)	沃尔玛(74.2)
电器城	苏宁易购(69.9)	国美(69.5)	工贸家电(67.7)
连锁便利店	全家(81.4)	罗森(79.1)	红旗连锁(79.1)
大型家居卖场	宜家IKEA(75.4)	居然之家(71.8)	百安居(68.8)
连锁百货商场	新华特(76.9)	百盛百货(73.1)	茂业百货(72.6)
加油站	中国石油(71.4)	中国石化(67.3)	壳牌加油站(65.4)
生鲜超市	钱大妈(73.5)	本来生活(68.0)	苏鲜生(64.1)
房地产			
大型房地产开发商	富力(84.9)	碧桂园(75.9)	SOHO(73.3)

1.数据来源: Chnbrand 2018年中国顾客满意度指数(C-CSI); 2. 事先未经Chnbrand明确书面同意, 禁止将本图表信息或研究结果用于广告或促销。



2018年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注：C-CSI满分为100分)

品 类	2018 C-CSI第一名 (得分)	2018 C-CSI第二名 (得分)	2018 C-CSI第三名 (得分)
网络服务			
综合性购物网站	京东(72.0)	淘宝(71.2)	天猫(69.2)
互联网门户网站	新浪(74.7)	腾讯网(71.2)	网易(65.7)
招聘门户网站	前程无忧(78.3)	中华英才网(74.8)	智联招聘(70.7)
婚恋网站	百合网(66.6)	珍爱网(64.2)	世纪佳缘(60.6)
视频服务网站/APP	腾讯视频(74.4)	土豆网(74.1)	爱奇艺(73.9)
大型网络游戏运营商	腾讯游戏(75.3)	盛大游戏(68.4)	网易(68.0)
团购网站	美团(73.7)	淘宝拼团(72.4)	大众点评网(68.4)
搜索引擎	百度(73.5)	搜狗(66.0)	360搜索(65.0)
在线旅游服务	途牛旅游网(76.1)	去哪儿(69.4)	携程网(67.0)
特卖网站	唯品会(75.6)	凡客VANCL(71.9)	聚美优品(69.2)
汽车互联网平台	汽车之家(68.9)	太平洋汽车网(65.0)	易车网(56.8)
二手车直卖网/交易网	优信二手车(72.8)	瓜子二手车直卖网(70)	人人车(53.0)
外卖平台	美团外卖(77.2)	饿了么(74.3)	到家美食会(73.9)
民宿预定平台	小猪(67.7)	缤客(62.9)	携程(62.7)
地图类APP	高德地图(77.0)	百度地图(71.5)	腾讯地图(26.1)
一般服务			
快捷酒店	维也纳(70.8)	格林豪泰(69.7)	速8(69.0)
旅行社	锦江旅行社(74.5)	春秋国际旅行社(67.9)	中青旅(67.6)
连锁电影院	五月花电影城(80.2)	万达影城(73.5)	星美国际影城(71.9)
健身会所	中体倍力(69.2)	英派斯(65.4)	一兆韦德(65.4)
培训服务	新东方(72.3)	英孚(64.8)	山木培训(63.3)
高端连锁酒店	希尔顿(82.6)	香格里拉(77.7)	半岛(76.3)
快递服务	京东快递(75.7)	顺丰速运(75.6)	德邦(71.1)
航空服务	南方航空(75.5)	中国国际航空(73.6)	四川航空(73.5)
房产中介服务	中原地产(81.1)	21世纪不动产(75.2)	链家地产(69.4)
通讯服务	中国移动(71.0)	中国电信(67.9)	中国联通(65.5)
专车服务	神州专车(69.2)	优步(63.2)	易到用车(59.0)
共享单车	ofo小黄车(75.0)	摩拜(74.8)	小蓝单车(70.6)
社交类APP	QQ(84.7)	微博(80.8)	微信(79.1)
综合新闻资讯类APP	今日头条(75.5)	一点资讯(73.3)	搜狐新闻(69.4)

1.数据来源：Chnbrand 2018年中国顾客满意度指数(C-CSI); 2. 事先未经Chnbrand明确书面同意，禁止将本图表信息或研究结果用于广告或促销。

关于 C-CSI

中国顾客满意度指数 (China Customer Satisfaction Index , 简称 C-CSI) 是由中国领先的品牌评级与品牌顾问机构 Chnbrand 实施的中国首个全品类顾客满意度评价体系 ,2015 年首次推出并获得了相关部门品牌政策专项资金的扶持。C-CSI 是在全国范围内消费者调查的基础上 , 表征中国消费者对使用或拥有过的产品或服务整体满意程度 , 是衡量和管理顾客满意度的基础性参考指标。作为一个连续的年度调查项目 , C-CSI 每年向全社会发布最新调查结果 , 这些完全来自消费者反馈、真实传递消费者心声的独立、科学、即时的评价结果是中国消费风向标 , 为中国消费者做出明智的品牌选择提供了极具价值的指导。同时 , C-CSI 的研究成果对于帮助企业建立与完善顾客满意评价体系有着重要的价值。2018 年 C-CSI 调查区域覆盖全国 42 个城市 , 调查对象为 15 岁到 64 岁之间的常住居民 , 并根据性别、年龄、收入进行随机抽样 , 品类样本量总计为 2843234 个 , 采用入户面访的调查方式完成 , 调查覆盖 173 个细分行业 , 涉及被评价主流品牌 8500 余个。

媒体关系联系人

齐凯

中国北京

+86 010 6225 0811-867

qikai@chn-brand.com

欲了解有关排名及分析的完整信息 , 请访问 www.chn-brand.org/c-csi