

新闻稿

2020年中国顾客满意度指数 C-CSI®研究成果 权威发布

关系“进”化，消费者正在成为品牌资产的投资人

2020年7月15日，中国北京-品牌评级权威机构Chnbrand今日发布2020年（第六届）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，即获得相关部门品牌政策专项资金的扶持。

后疫情时代，经济大环境已然发生变化。40年高速增长进入新时期，较低增长时代即将到来并长期存在。消费者对品牌的体验期望和沟通方式也正发生变化，他们希望获得更多话语权，期待日益走进品牌关系的核心。2020年C-CSI研究发现：

本年度C-CSI得分79.0分，往前更困难。连续两年满意度指数上升，首次超过美国和韩国的顾客满意度评分。消费者满意度评价的是品牌在消费者感知中相对位置，获得较高得分的同时，期望也在不断提升，未来需求的满足和提升也将更加困难。

自C-CSI开始发布以来，中国品牌的满意度有长足发展。从顾客最满意品牌的国别归属来看，中国品牌占比67%，满意度评分82.4，高于国际品牌的33%和81.1。进入新的品牌关系阶段，中国品牌需从浅层满意迈向卓越满意，这一过程中，对手不仅是别人，更是品牌自己。

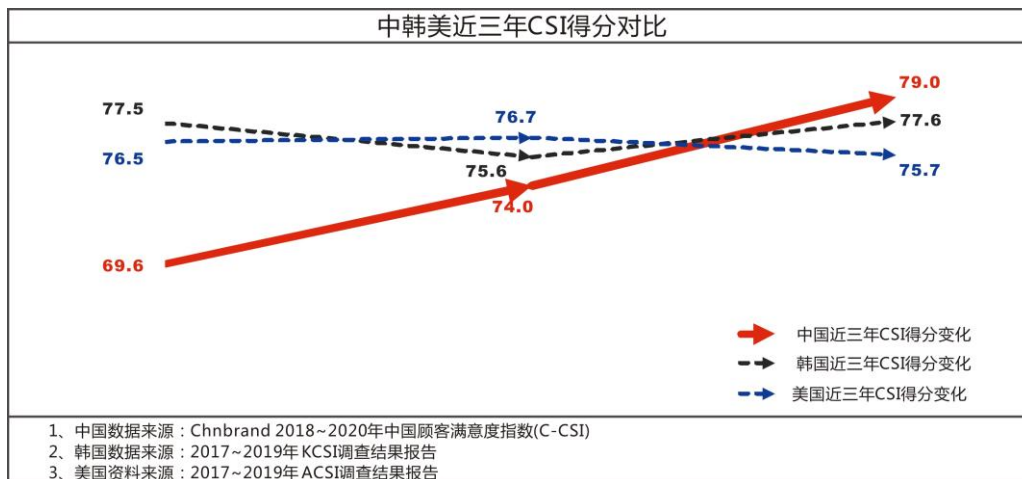
后浪们在满意度评价中更加积极参与，且要求挑剔。所有人群中00后满意度得分最低，为76.8分，其次为90后，为78.2分。品牌未来如何抓住后浪核心需求、引导并满足期望，是提升满意关键所在。

满意度排名竞争激烈，2020年C-CSI调查结果中，64.5%榜首品牌发生更替。消费者体验感知易变，持续保持满意度优势不易，这正是品牌关系建设中面临的挑战。

Part 1 C-CSI数据结果发现

2020年C-CSI得分持续增长

2020年中国顾客满意度调查结果显示，C-CSI平均得分79.0分，较去年上升5.0分，自2015年首次调查以来，首次超过美国和韩国顾客满意度平均水平。



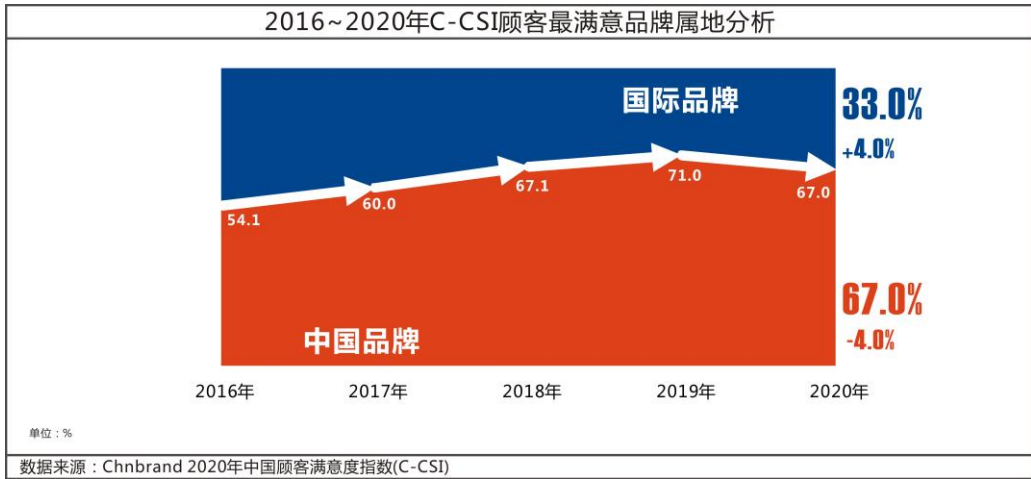
上升更多来自要素满意度提升，重点是产品和服务满意度。C-CSI的计算是基于消费者对要素满意度（产品、服务及品牌形象）、总体满意度和忠诚度三者评分，而这三者分别指向具体产品服务评价、综合感受以及再购行为预期。2020年，要素满意度相比去年上升6.1分，消费者对产品和服务满意度评价较大增加；其次是总体满意度和忠诚度，分别上升5.4分和2.5分。

2020年C-CSI研究，共覆盖三大行业224个品类。其中，快消品行业包含93个品类，得分79.3分；耐消品行业包含54个品类，得分79.0分；服务行业包含77个品类，得分78.8分。

中国品牌正在赢得更多消费者的肯定

2020年，224个品类顾客最满意品牌中，67%由中国品牌获得。这一结果相比去年略有回落，过去三年来中国品牌依然占据三分之二的榜首数量。顾客最满意的中国品牌C-CSI均值为82.4，高于国际品牌的81.1。

国内获得榜首的品牌按区域分，粤港澳43席，京津冀37席，长三角32席，分列地区前三位；国际品牌中，美国品牌27席，欧洲品牌27席，日韩品牌16席。

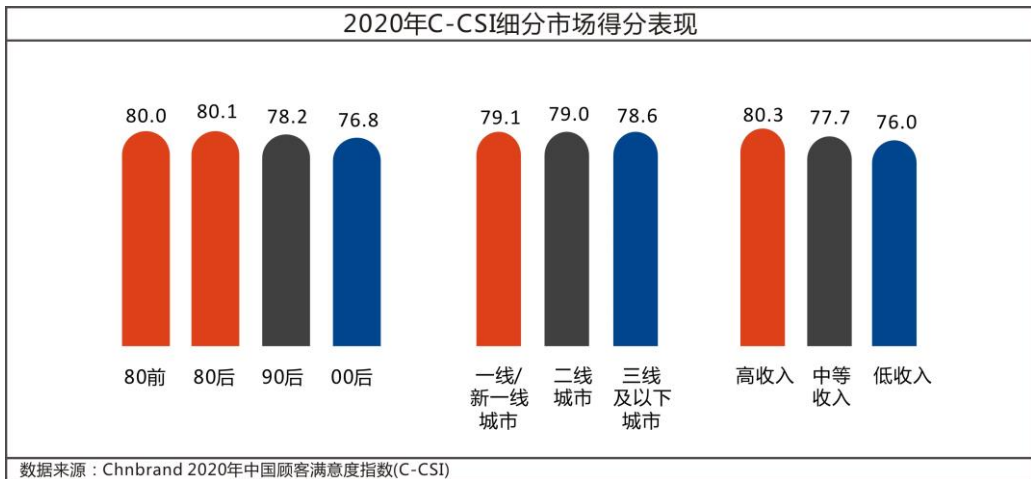


年龄和收入对满意度评价存在差异，城市级别之间的差异不大

不同代际人群中，00后满意度得分最低，为76.8分，其次为90后，为78.2分；更高需求期望的90后和00后，体验需求和满意也需要更多创新。

不同城市级别的消费者，需求满足感正在逐渐趋于一致，从城市级别上看，一线/新一线城市满意度最高，为79.1分，二三线城市与一线城市对比，差距较小。

收入逐步提升，消费者需求满足感随之增强，评价就越高。高收入阶层满意度80.3分，中低收入阶层分别为77.7分和76.0分。



64.5%的品类顾客最满意品牌易主，满意度竞争格局激烈

2019~2020年连续调查214个行业中，138个行业顾客最满意品牌发生更替，占比64.5%（从Chnbrand今年4月发布的C-BPI结果来看，榜首品牌更替比例只有15.3%）。一方面说明消费者态度易变，从另一方面来说也是品牌提升的机会。从调查结果来看，更替

发生是有迹可寻的，大多数情况下是逐渐丧失的过程。例如创可贴品类，连续四年的顾客最满意品牌邦迪，过去三年满意度优势幅度出现逐年下降现象，最终在今年被云南白药超过。

Part2 品牌关系“进”化，机遇与挑战并存

精神满足和数字体验是消费者关系进化方向

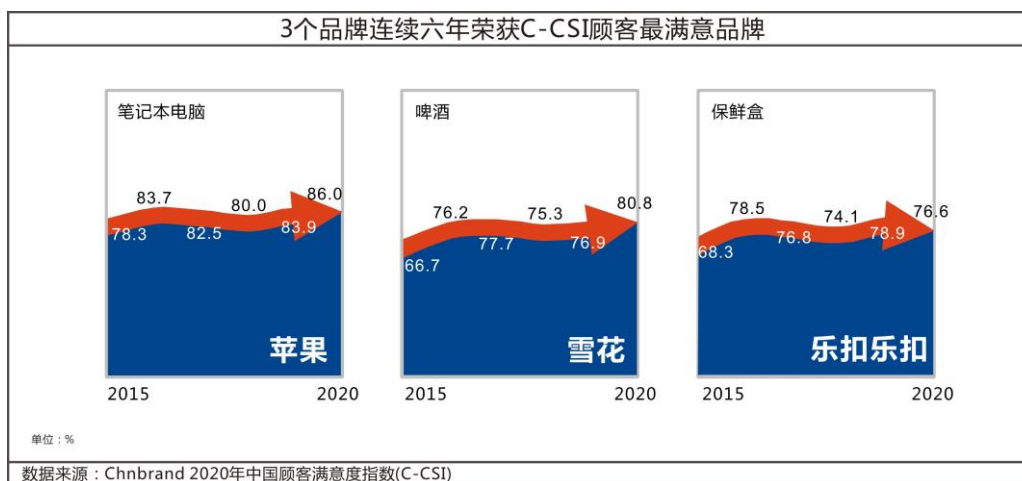
消费者对能体现更高生活品质要求的产品和服务给与更高肯定，如高档香烟（南京）、高档白酒（茅台）、洗碗机（西门子）、体感游戏机（索尼）、专车服务（礼橙专车）；同时消费者居家之外的体验需求增加，如短租公寓（斯维登公寓）、快捷酒店（如家）、民宿预订平台（Airbnb 爱彼迎）、户外装备（哥伦比亚）、航空服务（南方航空）等；消费者对健康生活理念更加重视，如运动服装（李宁）、健身会所（亚力山大）、连锁药店（同仁堂）、洗手液（蓝月亮）、人寿险（中国人寿）等。这意味着，消费者关注的正是那些能持续输出品质、愉悦、美好和健康等精神满足感的领域。

不断发展的科技和更加便捷的数字生活，助力了新兴品牌快速成长，其中有手机（华为）、快递服务（京东快递）、外卖平台（美团）、特卖网站（唯品会）、第三方支付平台（支付宝）等品类。消费者享受科技和数字生活便捷的同时，也更愿意尝试和挖掘真正依靠卓越体验并超越期望的品牌。

具有代表性的是华为和小米，过去十年从零开始建设成消费者耳熟能详的新兴品牌。在今年的 C-CSI 结果中，华为品牌在 7 个品类上榜并摘取其中 5 个品类的桂冠；小米品牌在 11 个品类中上榜，1 个品类摘取桂冠，还有 5 个品类跻身了满意度榜单前三名。

如何才能获得持续赞赏，是品牌面临的挑战

持久赢得消费者发自内心的肯定和赞赏殊为不易，连续六年摘得 C-CSI 顾客最满意品牌桂冠的仅有 3 位，分别是苹果（笔记本电脑）、雪花（啤酒）、乐扣乐扣（保鲜盒）；在 2015~2020 年持续调查品类中，连续五年获得 C-CSI 品类榜首品牌有 5 个，包括飞利浦（电动剃须刀）、蓝月亮（洗衣液）、米其林（汽车轮胎）、宜家 IKEA（大型家居卖场）和索尼（体感游戏机）；连续四年位居 C-CSI 品类榜首的品牌总计 12 个；包括招商银行（信用卡）、支付宝、蓝月亮（洗手液）、爱玛（电动自行车）、好丽友（派）、格兰仕（微波炉）、星巴克等。它们持续赢得消费者首肯的成功要素，值得各品牌深入研究。



Part 3 品牌关系发展趋势与应对

大环境日益复杂化，浅层品牌关系链接方式已无法更好跟上消费者需求步伐，品牌通过感知消费者深层需求变迁以致力关系进化，变得愈加迫切。基于 2020 年 C-CSI 研究结果，我们提出品牌关系进化三大趋势：

- 第一，从“物质满意”向“精神满意”转换。** 消费者需求物质满足和精神满足的复合，正是体验需求升级乃至关系进化的重要表现，人们的需求不再满足于单纯产品功能或者服务利益获得，而是超越物质满意层次，更倾向于在体验中融入更多由品质、愉悦、美好和健康带来的精神满足感，并对此有持久消费意愿。
- 第二，从“浅层满意”向“极致满意”转换。** 新品牌关系时代，满意已经被视为一种基础需求满足感，这只是一种浅层品牌关系，消费者不满意就不买；同时满意也不一定能够带来销售的增长，基于C-CSI所有上榜品牌数据，满意度与再购预期和推荐扩散间相关性系数很小。满意之上应该还存在更高层的体验感知，这种极致的体验感知也正是品牌“进”化的方向。满意从企业目标终点变为起点，满意向上达成层次越高，消费者越会为这份极致满意付出高额购买溢价。
- 第三，从“参与者”向“投资者”转换。** 当前后浪奔涌来袭，口碑势力不断成长。年轻消费者越来越愿意表达自我好恶态度，开始从品牌关系接收者走“进”中心，在品牌关系中获得更多主动权。消费者开始自认为是品牌的投资者和共享者，并自发作为品牌主人翁看待和共建品牌价值本身。

基于以上三点趋势，企业关注的不仅仅是交易达成，还要关注为消费者打造“构筑价值”

的全新品牌关系。

这是一种战略思维转变。关系“进”化征程中，新的品牌关系通过构建品牌与消费者的连接点，让消费者可以走入品牌关系核心，并与品牌一起成为品牌价值投资者和共建共享者。成为的过程，正是品牌关系追求“进”化的核心。

这也是一次品牌管理方式革新。企业在关系“进”化进程中，关键接点让消费者主动介入、定期盘点、构建常态化品牌关系衡量体系，是品牌管理战略落地的保障机制。Chnbrand 依托10年品牌评级和顾问经验沉淀，可助力企业迈入品牌关系全新时代：C-BPI指数可为品牌价值衡量提供客观标尺；C-NPS/C-CSI指数可持续跟踪品牌与消费者沟通效果；而客户体验管理系统可在各个消费者接点为品牌关系实时赋能。这是品牌关系“进”化并让消费者最终迈向“极致满意”的有效路径。



2020年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注：C-CSI满分为100分)

品 类	2020 C-CSI第一品牌 (得分)	连续 年数	2020 C-CSI第二品牌 (得分)	2020 C-CSI第三品牌 (得分)
食 品				
口香糖	益达(78.8)	1年	好丽友(78.6)	绿箭(77.6)
巧克力	费列罗(80.8)	1年	德芙(79.9)	好时(79.2)
润喉糖/片	金嗓子(87.6)	1年	草珊瑚(87.3)	京都念慈庵(86.9)
果冻	亲亲(90.5)	2年	旺旺(87.7)	水晶之恋(86.5)
膨化食品	上好佳(78.6)	1年	好多鱼(76.8)	乐事(76.8)
饼干/威化	奥利奥(77.6)	4年	蓝罐曲奇(77.0)	徐福记(75.2)
方便面	小浣熊(76.9)	1年	统一100(74.2)	汤达人(73.5)
派	好丽友(74.6)	4年	达利园(74.4)	三辉麦风(72.1)
火腿肠	双汇(74.5)	4年	美好(74.3)	金锣(73.9)
速冻食品	思念(75.4)	1年	三全(75.0)	湾仔码头(74.4)
冰淇淋/雪糕	德氏(83.3)	1年	光明(79.9)	哈根达斯(78.8)
食用油	金龙鱼(78.7)	1年	西王(74.0)	鲁花(73.7)
婴幼儿奶粉	合生元(86.3)	1年	启赋(85.9)	飞鹤(85.8)
坚果/干果	三只松鼠(87.8)	1年	沃隆(87.7)	果园老农(83.5)
奶酪棒/条	妙可蓝多(87.8)	2年	蒙牛(86.2)	百吉福(85.2)
燕窝	燕之屋(85.9)	1年	楼上(85.8)	正典燕窝(85.0)
面粉	展艺(89.7)	2年	陈克明(89.5)	香雪(89.4)
大米	北大荒(90.5)	1年	福临门(86.7)	金龙鱼(86.1)
豆奶粉	豆本豆(88.3)	1年	维维(86.9)	九阳豆浆(83.8)
灌装八宝粥	泰奇(90.9)	2年	娃哈哈(89.1)	银鹭(85.2)
鸡精	太太乐(88.0)	1年	家乐(85.9)	莲花(85.8)
酱油	东古(83.4)	1年	六月鲜(80.4)	李锦记(80.2)
食醋	恒顺(78.6)	1年	保宁(77.9)	龙门(76.4)
酱料	海天(77.3)	2年	六必居(76.7)	李锦记(76.1)
沙拉酱/沙拉汁	丘比(88.4)	1年	李锦记(87.2)	亨氏(84.5)
蚝油	海天(88.2)	1年	李锦记(87.0)	厨邦(86.8)
食盐	中盐(87.8)	1年	粤盐(86.8)	淮盐(86.6)
药品/保健品				
维生素补品	安利纽崔莱(86.4)	1年	爱乐维(86.2)	汤臣倍健(86.0)
感冒药	同仁堂(78.0)	2年	感康(75.4)	三九感冒灵(74.9)
保健型眼药水	珍视明(76.2)	2年	白云山(76.0)	润洁(75.8)
创可贴	云南白药(75.8)	1年	3M耐适康(75.3)	邦迪(75.1)
阿胶	同仁堂(89.7)	1年	东阿阿胶(87.0)	九芝堂(86.1)
信息通讯				
手机	华为(83.9)	2年	苹果(80.1)	OPPO(79.8)
笔记本电脑	苹果(86.0)	6年	华为(85.5)	联想(79.8)
学习类辅助工具	卡西欧(80.9)	1年	好记星(80.5)	步步高(80.3)
平板电脑	苹果(88.0)	1年	华为(84.6)	小米(81.6)

1.数据来源：Chnbrand 2020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。



2020年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注：C-CSI满分为100分)

品 类	2020 C-CSI第一品牌 (得分)	连续 年数	2020 C-CSI第二品牌 (得分)	2020 C-CSI第三品牌 (得分)
饮 品				
瓶装水	农夫山泉(78.2)	1年	百岁山(78.0)	怡宝(75.7)
100%纯果汁	味全每日C(75.1)	1年	汇源(74.5)	派森百(73.8)
果汁/果味饮料/蔬菜汁	汇源(75.3)	4年	农夫果园(74.5)	维他(74.2)
功能饮料	农夫山泉尖叫(77.2)	1年	红牛(77.1)	脉动(75.1)
茶饮料	康师傅(77.7)	1年	统一(76.0)	农夫山泉茶π(74.3)
速溶咖啡	麦斯威尔(81.2)	1年	雀巢(79.7)	摩卡(71.1)
凉茶	和其正(74.2)	1年	王老吉(74.0)	加多宝(73.3)
苏打水	娃哈哈(85.8)	1年	屈臣氏(85.2)	元気森林(85.0)
杏仁露	阿尔发(89.7)	1年	露露(86.4)	纯旺(78.5)
椰子汁	椰树(87.5)	2年	唯他可可(84.0)	特种兵(83.6)
碳酸饮料	百事可乐(88.7)	1年	可口可乐(87.9)	雪碧(81.4)
乳酸菌饮料	优益C(79.9)	2年	养乐多(79.3)	伊利畅意100%(78.9)
液态奶	蒙牛(79.8)	1年	伊利(78.9)	特仑苏(77.8)
酸奶	蒙牛(78.9)	2年	安慕希(78.1)	伊利(77.9)
花生牛奶	银鹭(85.6)	1年	达利园(83.9)	娃哈哈(83.7)
啤酒	雪花(80.8)	6年	珠江(80.3)	青岛(79.8)
国产葡萄酒	长城(76.5)	2年	张裕(76.1)	香格里拉(75.3)
高档白酒	茅台(81.9)	1年	五粮液(81.6)	酒鬼(81.4)
主流白酒	五粮春(78.6)	1年	泸州老窖(78.6)	茅台迎宾酒(78.6)
生活用品				
碗碟洗洁精	立白(77.8)	1年	蓝月亮(77.4)	白猫(75.3)
消毒液	滴露(78.5)	1年	威猛先生(77.5)	白猫(76.7)
电动剃须刀	飞利浦(77.3)	5年	松下(73.2)	飞科(72.0)
牙膏	云南白药(79.0)	2年	竹盐(78.2)	中华(77.8)
香皂	多芬(82.4)	1年	滴露(81.9)	舒肤佳(80.1)
洗手液	蓝月亮(79.6)	4年	滴露(79.3)	隆力奇(78.9)
洗面奶	兰蔻(84.3)	3年	雅诗兰黛(81.3)	SK-II(80.6)
婴儿/儿童洗浴/润肤品	青蛙王子(80.8)	1年	Aveeno(80.5)	强生(80.3)
沐浴露	多芬(76.9)	2年	力士(76.4)	六神(75.9)
洗发水	海飞丝(77.3)	1年	潘婷(76.9)	沙宣(76.8)
洗衣粉	好爸爸(83.0)	1年	汰渍(79.2)	碧浪(77.7)
洗衣液	蓝月亮(79.0)	5年	超能(77.1)	妈妈壹选(76.6)
衣物柔顺剂	金纺(80.7)	1年	蓝月亮(80.3)	恒源祥(80.2)
纸巾/卷纸	洁柔(81.6)	1年	心相印(81.0)	洁云(79.7)
婴幼儿纸尿裤/纸尿片	花王妙而舒(85.6)	1年	大王(83.9)	Moony(尤妮佳)(83.8)
卫生巾/卫生护垫	乐而雅(87.6)	2年	护舒宝(86.3)	苏菲(86.1)
电动牙刷	松下(89.8)	1年	飞利浦(88.5)	佳洁士(86.5)
护发素/润发露	潘婷(88.2)	1年	施华蔻(88.0)	沙宣(87.8)
男士护肤品	欧莱雅(77.6)	1年	高夫(77.5)	妮维雅(75.4)
女士护肤品	兰蔻(82.9)	3年	倩碧(82.8)	资生堂(82.7)
插线板	公牛(90.3)	1年	小米(89.7)	飞利浦(83.5)

1.数据来源：Chnbrand 2020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。



2020年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注：C-CSI满分为100分)

品 类	2020 C-CSI第一品牌 (得分)	连续 年数	2020 C-CSI第二品牌 (得分)	2020 C-CSI第三品牌 (得分)
时尚用品				
女鞋	香奈儿(80.8)	1年	UGG(80.4)	百丽(80.2)
男士皮鞋	皮尔卡丹(81.4)	1年	蜘蛛王(81.0)	骆驼(80.7)
运动鞋	新百伦(80.8)	1年	阿迪达斯(78.1)	匡威(76.7)
男士正装	皮尔卡丹(91.9)	1年	柒牌(86.2)	罗蒙(85.4)
男式衬衫	雅戈尔(86.6)	1年	花花公子(86.4)	海澜之家(86.1)
休闲裤/牛仔裤	李维斯(88.4)	1年	Only(87.7)	真维斯(86.6)
运动服装	李宁(77.7)	1年	阿迪达斯(77.2)	耐克(76.5)
童装/婴幼儿服装	迪士尼(83.6)	1年	小猪班纳(81.5)	巴拉巴拉(81.0)
羽绒服/棉衣	波司登(87.7)	1年	耐克(87.1)	鸭鸭(86.9)
男士商务休闲装	杰克琼斯(81.2)	1年	海澜之家(79.5)	花花公子(78.6)
快时尚服装	优衣库(79.3)	2年	H&M(79.2)	ZARA(76.6)
手表	浪琴(91.6)	1年	劳力士(89.0)	卡西欧(88.5)
家电产品				
彩电	海信(82.2)	3年	三星(80.8)	夏普(80.4)
洗衣机	松下(79.7)	1年	海尔(76.3)	小天鹅(76.3)
电冰箱	西门子(80.2)	1年	松下(77.8)	海尔(76.6)
空调	格力(79.2)	1年	三菱重工(78.3)	海信(77.3)
家用中央空调	大金(87.2)	1年	格力(85.6)	海尔(82.9)
电热水器	华帝(87.9)	1年	万和(83.5)	樱花(82.5)
抽油烟机	海尔(81.0)	2年	方太(77.5)	樱花(75.6)
吸尘器	戴森(81.4)	2年	海尔(76.8)	松下(76.3)
微波炉	格兰仕(80.6)	4年	方太(80.2)	美的(79.0)
电饭煲	苏泊尔(77.0)	1年	松下(76.1)	美的(75.9)
电磁炉	飞利浦(78.3)	1年	美的(77.6)	苏泊尔(77.2)
加湿器	戴森(91.9)	2年	亚都(88.6)	美的(86.6)
豆浆机	美的(75.6)	1年	飞利浦(71.4)	九阳(69.0)
榨汁机	飞利浦(78.6)	1年	美的(77.9)	海尔(77.7)
空气净化器	布鲁雅尔(89.4)	1年	海尔(87.8)	飞利浦(85.3)
净水器	飞利浦(84.1)	1年	海尔(83.5)	A.O.史密斯(82.7)
电烤箱	格兰仕(84.9)	1年	松下(84.7)	方太(84.5)
洗碗机	西门子(89.8)	2年	美的(85.6)	海尔(85.6)
数码照相机	佳能(82.4)	3年	索尼(81.0)	尼康(78.8)
体感游戏机	索尼(86.7)	5年	任天堂(84.6)	微软(82.7)
汽车/电动车				
电动自行车	爱玛(80.3)	4年	小鸟(79.5)	立马(79.3)
汽车轮胎	米其林(85.4)	5年	马牌(82.7)	固特异(82.5)
主流车	东风日产(82.5)	1年	广汽本田(82.4)	一汽大众(81.8)
豪华车	沃尔沃(89.6)	1年	奥迪(89.0)	奔驰(88.0)
新能源汽车	特斯拉(92.4)	1年	荣威(92.0)	北汽新能源(91.8)

1.数据来源：Chnbrand 2020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。



2020年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注: C-CSI满分为100分)

品 类	2020 C-CSI第一品牌 (得分)	连续 年数	2020 C-CSI第二品牌 (得分)	2020 C-CSI第三品牌 (得分)
其他消费品				
机油/润滑油	壳牌(80.9)	1年	美孚(79.8)	嘉实多(79.5)
干电池	南孚(88.6)	3年	劲霸(88.1)	金霸王(86.2)
隐形眼镜	博士伦(85.4)	1年	安视优(84.7)	海昌(83.2)
保鲜盒	乐扣乐扣(76.6)	6年	特百惠(75.6)	茶花(73.2)
不锈钢保温杯/瓶/壶	乐扣乐扣(74.9)	2年	迪士尼(74.1)	膳魔师(73.5)
狗粮/猫粮	雷米高(92.3)	2年	好主人(88.4)	皇家(87.4)
高档香烟	南京(84.9)	1年	中华(84.0)	芙蓉王(76.3)
主流香烟	七匹狼(79.9)	1年	红双喜(武汉)(79.0)	黄鹤楼(78.4)
户外装备	哥伦比亚(91.7)	1年	探路者(88.1)	狼爪(87.9)
家居用品				
强化地板/复合地板	圣象(81.4)	4年	大自然(80.0)	莱茵阳光(79.0)
纯实木地板	大自然(79.8)	2年	圣象(79.4)	康辉(79.1)
墙面漆	立邦(80.0)	4年	三棵树(78.4)	嘉宝莉(77.8)
木器漆(油漆)	多乐士(80.4)	1年	立邦(77.6)	嘉宝莉(75.7)
瓷砖	马可波罗(80.1)	2年	诺贝尔(78.9)	东鹏(76.2)
床垫	慕思(81.0)	1年	席梦思(80.8)	晚安(80.4)
木门	梦天木门(86.7)	1年	华鹤木门(85.9)	欧派木门(85.6)
全屋定制家具	乔金斯(88.2)	1年	索菲亚(88.1)	雅迪斯(87.9)
龙头/花洒	TOTO(77.1)	1年	科勒(76.0)	九牧王(75.3)
淋浴房	科勒(81.2)	1年	德立(81.1)	箭牌(81.0)
太阳能热水器	皇明(86.1)	1年	海尔(82.1)	四季沐歌(81.0)
整体厨房	欧派(83.1)	3年	科勒(82.6)	安泊(82.1)
燃气灶	海尔(76.4)	1年	老板(76.1)	方太(76.0)
座便器	科勒(81.7)	1年	惠达(80.0)	TOTO(79.0)
面盆	科勒(77.2)	2年	箭牌(73.6)	东鹏(73.5)
燃气热水器	A.O.史密斯(88.7)	2年	美的(86.1)	海尔(83.6)
跑步机	亿健(86.2)	1年	舒华(84.5)	迪卡侬(84.3)
房地产				
大型房地产开发商	万科(82.6)	1年	保利(82.1)	中海(79.2)
金融服务				
财产险	中国人保(83.8)	1年	中国平安(81.1)	太平洋保险(80.5)
人寿险	中国人寿(79.0)	1年	太平洋保险(78.9)	中国平安(78.0)
汽车保险	中国平安(82.0)	3年	中国人保(81.3)	中华保险(81.2)
信用卡	招商银行(78.7)	4年	中国工商银行(78.2)	中国建设银行(78.0)
银行服务	招商银行(80.2)	1年	中国建设银行(78.9)	中国民生银行(77.9)
第三方支付平台	支付宝(85.1)	4年	微信支付(81.0)	翼支付(65.7)
互联网银行	微众银行(83.5)	2年	亿联银行(81.3)	网商银行(80.7)
商业养老保险	中国平安(83.8)	2年	太平洋保险(83.4)	中国人寿(83.1)
第三方互联网汽车保险平台	车车车险(87.4)	1年	京东金融(86.0)	OK车险(84.3)
手机银行	中国农业银行(89.5)	1年	中国建设银行(88.8)	中国工商银行(85.6)

1.数据来源: Chnbrand 2020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。



2020年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注：C-CSI满分为100分)

品 类	2020 C-CSI第一品牌 (得分)	连续 年数	2020 C-CSI第二品牌 (得分)	2020 C-CSI第三品牌 (得分)
批发零售业				
蛋糕甜点连锁店	圣安娜饼屋(91.1)	1年	罗莎(86.1)	皇冠蛋糕(81.2)
眼镜销售连锁店	宝岛眼镜(84.8)	2年	东方眼镜(83.4)	暴龙眼镜(83.1)
中式快餐连锁	真功夫(78.9)	1年	吉野家(78.6)	李先生(78.5)
中式连锁餐饮	海底捞(80.5)	2年	俏江南(77.6)	外婆家(77.0)
珠宝零售/连锁店	卡地亚(90.6)	1年	周大福(82.2)	中国黄金(80.4)
茶叶连锁店	天福茗茶(79.4)	1年	吴裕泰(79.2)	张一元(78.9)
咖啡连锁店	星巴克(81.0)	4年	上岛咖啡(80.4)	Costa (77.5)
西式快餐连锁	豪客来(85.5)	1年	肯德基(76.4)	麦当劳(75.1)
汽车租赁连锁	一嗨租车(85.7)	1年	国信租车(85.4)	神州租车(84.4)
酒业连锁店	华龙酒行(85.0)	2年	名品世家(83.5)	放心酒业(83.5)
美容美发连锁店	乔思国际(89.0)	3年	名发世家(86.1)	沙宣造型(84.9)
孕婴童连锁店	丽家宝贝(89.7)	1年	皇家贝贝(87.8)	啾啾(83.8)
婚纱摄影连锁店	金夫人(82.8)	1年	兰蔻(81.5)	天长地久(81.3)
西式连锁餐饮	西堤牛排(77.5)	1年	王品牛排(77.1)	红屋牛排西餐厅(76.0)
连锁药店	同仁堂(80.0)	2年	国大药房(78.0)	海王星辰(77.8)
汽车美容维修/快修连锁店	驰耐普(87.4)	1年	JK车爵仕(87.3)	德尔福(86.8)
大型超市	沃尔玛(80.8)	1年	永辉(76.8)	家乐福(76.6)
电器城	国美(77.9)	1年	苏宁易购(76.8)	步步高(75.4)
连锁便利店	罗森(79.7)	2年	7-ELEVEN(79.6)	快客(78.9)
大型家居卖场	宜家IKEA(79.0)	5年	红星美凯龙(75.9)	广大环球(75.3)
连锁百货商场	新世界百货(80.3)	1年	王府井百货(77.1)	茂业百货(76.9)
加油站	壳牌(78.9)	1年	中国石油(76.0)	中国石化(75.1)
生鲜超市	永辉生活(79.2)	1年	盒马鲜生(78.8)	华联生鲜(78.2)
网络服务				
综合性电商平台	天猫(79.8)	1年	京东(78.9)	淘宝(75.8)
互联网门户网站	腾讯(80.2)	1年	央视网(79.7)	网易(77.8)
招聘平台	前程无忧(84.0)	1年	猎聘网(82.1)	智联招聘(81.5)
婚恋网站	有缘网(83.1)	1年	爱情公寓(80.7)	珍爱网(76.4)
视频服务网站/APP	哔哩哔哩(81.2)	2年	爱奇艺(79.1)	土豆网(78.2)
大型网络游戏运营商	盛大游戏(86.8)	1年	网易游戏(81.0)	腾讯游戏(80.3)
团购网站	大众点评网(78.3)	1年	美团(77.6)	淘宝聚划算(70.0)
搜索引擎	谷歌(81.0)	1年	百度(79.2)	搜狗(78.8)
在线旅游服务	飞猪(78.4)	1年	去哪儿(78.3)	携程网(77.6)
特卖网站	唯品会(83.5)	3年	聚美优品(80.4)	凡客(76.6)
汽车互联网平台	爱卡汽车(81.2)	1年	汽车之家(80.0)	车主之家(78.2)
二手车直卖网/交易网	瓜子二手车(79.2)	2年	人人车(78.1)	优信二手车(74.7)
外卖平台	美团外卖(84.9)	3年	饿了么(84.1)	饿了么星选(73.7)
民宿预定平台	Airbnb爱彼迎(85.9)	1年	蚂蚁短租(85.6)	飞猪(85.4)
汽车新零售平台	弹个车(85.0)	1年	毛豆(83.5)	大白汽车(83.3)
地图类APP	高德地图(85.4)	3年	百度地图(83.9)	搜狗地图(81.4)

1.数据来源：Chnbrand 2020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。



2020年C-CSI®行业TOP3品牌榜

(注：C-CSI满分为100分)

品 类	2020 C-CSI第一品牌 (得分)	连续 年数	2020 C-CSI第二品牌 (得分)	2020 C-CSI第三品牌 (得分)
智能产品				
智能手环	华为(88.5)	1年	小米(83.7)	荣耀(78.7)
儿童电话手表	华为(89.3)	1年	小天才(80.9)	360儿童(70.5)
智能马桶盖	松下(85.5)	1年	智米(85.2)	TOTO(84.5)
智能摄像机/摄像头	华为(80.2)	1年	小米(79.4)	海康威视(78.6)
智能音箱	华为(84.2)	2年	小度(83.2)	小米(83.1)
体感车	米家(82.0)	1年	九号(81.4)	阿尔郎(81.3)
航拍无人机	大疆(88.9)	1年	飞拍(76.5)	N/A
一般服务				
快捷酒店	如家(76.8)	1年	格林豪泰(76.5)	汉庭(75.9)
旅行社	中国国际旅行社(77.7)	1年	中国旅行社总社(76.6)	南湖国旅(76.6)
连锁电影院	万达影城(80.9)	2年	太平洋影城(80.5)	中影国际影城(79.8)
健身会所	亚历山大(81.9)	1年	英派斯(80.2)	威尔士(79.2)
高端连锁酒店	香格里拉(89.3)	1年	希尔顿(89.2)	喜来登(88.1)
青少儿足球培训机构	恒大足球学校(87.6)	1年	国际米兰青训学院(87.0)	奥莱足球(86.0)
青少儿篮球培训机构	东方启明星(85.2)	1年	华蒙星体育(85.2)	小飞人篮球(83.4)
线上中小学学科培训机构	新东方在线(86.8)	2年	掌门1对1(85.4)	一起作业(83.9)
线下中小学学科培训机构	优能中学教育(83.3)	1年	学而思(82.6)	高思教育(82.3)
线上青少儿英语培训机构	新东方在线(87.5)	1年	51Talk(85.6)	沪江网校(83.7)
线下青少儿英语培训机构	新东方(84.2)	2年	英孚教育(82.8)	瑞思学科英语(79.3)
连锁体检机构	美年大健康(82.9)	2年	爱康国宾(81.5)	新华健康(81.0)
集中式长租公寓	YOU+ 国际青年社区(85.9)	2年	冠寓(84.3)	泊寓(84.2)
分散式长租公寓	包租婆(82.4)	1年	蛋壳公寓(80.0)	优客逸家(76.2)
服务式公寓	雅诗阁服务公寓(87.3)	2年	碧桂园凤祺公寓(84.9)	优帕克服务式公寓(84.2)
短租公寓	斯维登公寓(82.2)	2年	四叶草公寓(80.7)	一呆公寓(79.2)
大型主题乐园	迪士尼乐园(87.5)	2年	万达乐园(86.9)	长隆欢乐世界(84.8)
专业口腔护理连锁机构	维尔口腔(89.4)	1年	小白兔(88.1)	美奥口腔(85.8)
快递服务	京东快递(80.6)	1年	顺丰速运(80.2)	德邦(78.6)
航空服务	南方航空(84.9)	3年	深圳航空(84.3)	中国国际航空(82.6)
房产中介服务	链家地产(82.1)	1年	我爱我家(81.9)	玛雅房屋(79.8)
通讯服务	中国电信(75.3)	1年	中国移动(73.0)	中国联通(71.1)
专车服务	礼橙专车(70.9)	1年	神州专车(70.8)	百度专车(70.7)
共享单车	青桔单车(78.0)	1年	哈罗出行(75.7)	摩拜(74.9)
社交类APP	微信(89.7)	2年	抖音(83.5)	QQ(83.3)
综合新闻资讯类APP	凤凰新闻(87.4)	1年	东方头条(82.6)	百度新闻(81.5)
公共服务				
旅游城市	上海(88.7)	1年	北京(88.2)	厦门(88.0)
机场服务	厦门高崎国际机场(92.1)	1年	上海虹桥国际机场(91.1)	成都双流国际机场(90.2)

1.数据来源：Chnbrand 2020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的整体满意程度, 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。2020 年 C-CSI 调查区域覆盖全国 100 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, 品类样本量总计超过 307 万个, 调查覆盖 224 个细分行业, 涉及被评价主流品牌 11,100 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