

附件 2

## 2010~2012 年度满意度测评品牌排名结果

### 电热水器安装服务

排名	2012 年度		2011 年度		2010 年度	
	品牌	满意度	品牌	满意度	品牌	满意度
行业		75.2		74.7		73.3
1	海尔	79.5	海尔	77.4	海尔	77.1
2	美的	76.5	A.O. 史密斯	76.2	A.O. 史密斯	75.3
3	A.O. 史密斯	76.0	美的	75.8	美的	75.3
4	西门子	75.8	西门子	75.6	西门子	74.5
5	万和	75.7	万家乐	73.7	阿里斯顿	71.4
6	华帝	75.1	阿里斯顿	73.0	万家乐	70.9
7	帅康	74.9	帅康	71.4	帅康	68.9
8	樱花	74.0	樱花	70.5	樱花	67.6
9	阿里斯顿	73.4	万和	68.9	万和	66.8
10	惠而浦	73.0				
11	法罗力	72.4				
12	奥特朗	72.4				
13	万家乐	71.7				

## 空调安装服务

排名	2012 年度		2011 年度		2010 年度	
	品牌	满意度	品牌	满意度	品牌	满意度
行业		76.0		75.1		73.4
1	海尔	81.2	海尔	78.4	海尔	77.2
2	格力	79.0	美的	76.2	格力	75.6
3	三菱	78.2	格力	76.1	美的	75.1
4	美的	77.4	松下	74.3	科龙	74.4
5	松下	77.0	志高	73.9	松下	73.6
6	志高	76.3	LG	73.8	格兰仕	73.2
7	大金	76.2	科龙	73.4	志高	72.3
8	春兰	75.3	三菱	73.2	奥克斯	71.4
9	伊莱克斯	74.4	格兰仕	72.7	长虹	70.5
10	科龙	73.4	三星	71.3	三菱	70.3
11	长虹	73.1	奥克斯	70.5	LG	70.1
12	格兰仕	72.2	长虹	70.4	春兰	67.0
13	海信	72.2	春兰	69.7	三星	61.0
14	奥克斯	72.2				
15	TCL	68.4				

## 电冰箱上门维修服务

排名	2012 年度		2011 年度		2010 年度	
	品牌	满意度	品牌	满意度	品牌	满意度
行业		77.1		74.2		72.9
1	西门子	82.8	海尔	77.1	海尔	77.8
2	海尔	82.2	西门子	75.3	西门子	74.5
3	三星	78.9	美的	73.9	美的	73.2
4	美菱	78.7	新飞	73.5	新飞	72.8
5	美的	77.5	美菱	73.4	美菱	71.3
6	松下	75.5	伊莱克斯	71.5	容声	71.0
7	博世	75.5	海信	71.5	伊莱克斯	70.6
8	卡萨帝	75.5	三星	71.4	三星	70.3
9	伊莱克斯	75.3	容声	71.2	松下	69.8
10	新飞	73.7	LG	70.5	LG	69.6
11	容声	73.6	松下	69.7	海信	67.3
12	LG	73.5	TCL	68.4	TCL	64.4
13	海信	72.5				

## 洗衣机上门维修服务

排名	2012 年度		2011 年度		2010 年度	
	品牌	满意度	品牌	满意度	品牌	满意度
行业		76.2		75.3		72.4
1	海尔	81.4	海尔	80.2	海尔	78.8
2	西门子	81.0	美的	79.3	美的	76.1
3	LG	78.1	西门子	76.8	小天鹅	73.2
4	松下	77.0	小天鹅	74.5	西门子	72.3
5	三星	76.6	松下	73.4	小鸭	69.4
6	美的	76.3	LG	72.8	荣事达	69.0
7	海信	75.5	惠而浦	72.4	LG	68.4
8	惠而浦	74.9	荣事达	72.2	松下	68.3
9	三洋	74.7	小鸭	70.9	美菱	67.2
10	博世	74.4	美菱	70.9	三洋	64.6
11	荣事达	74.2	三洋	69.1	惠而浦	64.4
12	小天鹅	70.4	三星	68.1	三星	63.6
13			海信	67.5	海信	63.5

## 平板电视上门维修服务

排名	2012 年度		2011 年度		2010 年度	
	品牌	满意度	品牌	满意度	品牌	满意度
行业		74.8		73.8		71.8
1	松下	77.5	索尼	77.8	海信	75.7
2	夏普	77.0	三星	76.2	松下	75.1
3	海尔	76.7	海尔	76.0	索尼	74.0
4	索尼	76.3	飞利浦	75.4	海尔	73.0
5	三星	76.2	松下	75.4	三星	72.4
6	LG	75.3	海信	74.9	LG	71.6
7	飞利浦	75.1	东芝	74.8	TCL	71.4
8	东芝	75.0	TCL	74.1	夏普	70.4
9	海信	74.6	LG	73.3	东芝	70.2
10	创维	74.0	夏普	72.7	创维	69.0
11	TCL	73.6	长虹	71.2	康佳	68.5
12	康佳	73.5	创维	70.2	长虹	67.1
13	三洋	71.7	康佳	70.2	飞利浦	67.0
14	长虹	69.0	厦华	65.6	厦华	59.6

## 电脑送修服务

排名	2012 年度		2011 年度		2010 年度	
	品牌	满意度	品牌	满意度	品牌	满意度
行业		74.7		72.7		72.5
1	联想	79.6	联想	76.1	联想	76.0
2	方正	76.3	戴尔	74.2	戴尔	74.0
3	同方	76.0	华硕	73.5	华硕	73.8
4	戴尔	75.7	东芝	72.7	惠普	73.4
5	惠普	74.6	索尼	72.0	宏基	72.5
6	索尼	74.4	宏基	71.7	索尼	72.0
7	苹果	74.3	三星	70.9	东芝	71.5
8	华硕	74.2	惠普	70.5	三星	69.5
9	宏基	73.8	方正	66.7	方正	66.2
10	三星	72.3	神舟	65.1	神舟	65.9
11	东芝	71.0				
12	神舟	70.9				

## 数码相机送修服务

排名	2012 年度		2011 年度		2010 年度	
	品牌	满意度	品牌	满意度	品牌	满意度
行业		74.3		73.2		72.3
1	索尼	75.9	佳能	75.5	佳能	75.7
2	佳能	75.6	索尼	74.9	索尼	75.2
3	尼康	75.4	三星	73.2	三星	72.9
4	理光	75.1	尼康	72.3	柯达	70.0
5	奥林巴斯	75.1	柯达	70.8	松下	69.8
6	松下	75.0	爱国者	70.8	尼康	69.7
7	柯达	74.9	松下	70.1	爱国者	69.6
8	三星	74.0	奥林巴斯	69.3	富士	68.1
9	爱国者	73.0	富士	68.8	奥林巴斯	66.7
10	卡西欧	71.5	卡西欧	65.0	卡西欧	61.0
11	富士	71.1				