

# 空调相关品类

品牌 & 体验发展报告

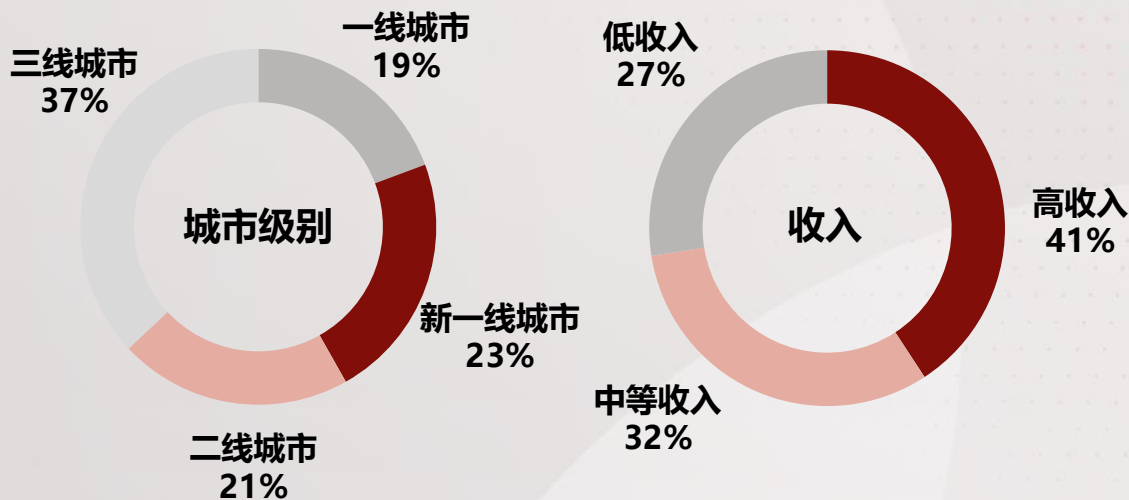
BRAND & EXPERIENCE  
DEVELOPMENT REPORT

## 用户画像

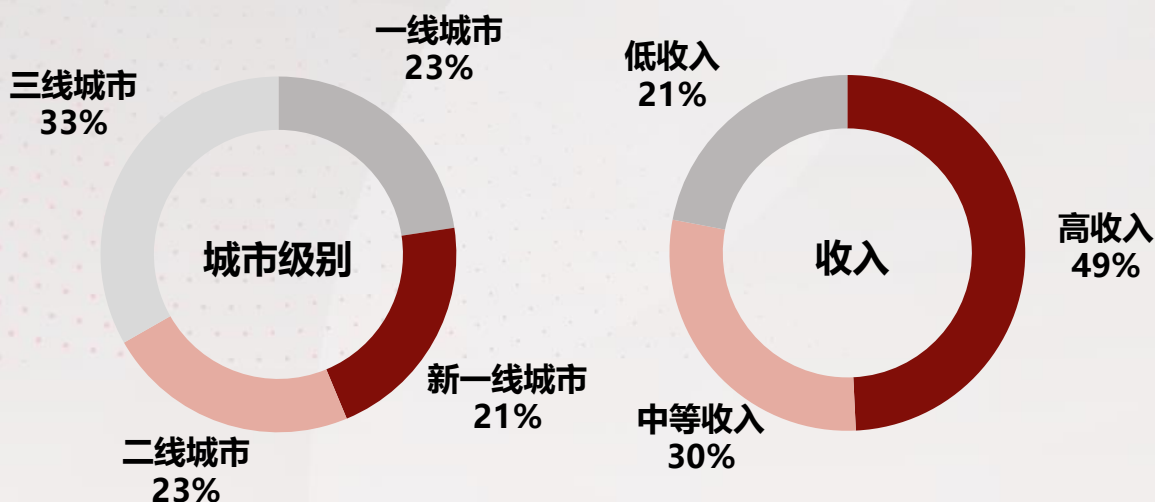
三线城市、中高收入  
贡献比最高

家用空调和家用中央空调市场下沉趋势凸显，在过去三年内购买人群中三线城市贡献比最高，同时高收入人群仍然是购买主力。

### 家用空调品类



### 家用中央空调品类



## 品类消费趋势

可靠性和耐用性以及产品节能环保成为产品端购买核心要素

可靠性和耐用性、产品节能环保、性能稳定性成为消费者购买过程中考虑的产品相关要素的TOP3。其次，材质和外观颜值的重视程度也不可忽视。



### 产品购买重视点TOP5

家用空调

74.3

可靠性和耐用性

44.2

产品节能环保

40.8

性能稳定性

36.7

产品材质

35.6

外观颜值



### 产品购买重视点TOP5

家用中央空调

75.0

可靠性和耐用性

44.5

产品节能环保

43.0

性能稳定性

34.5

产品材质

33.0

外观颜值

## 品类消费趋势

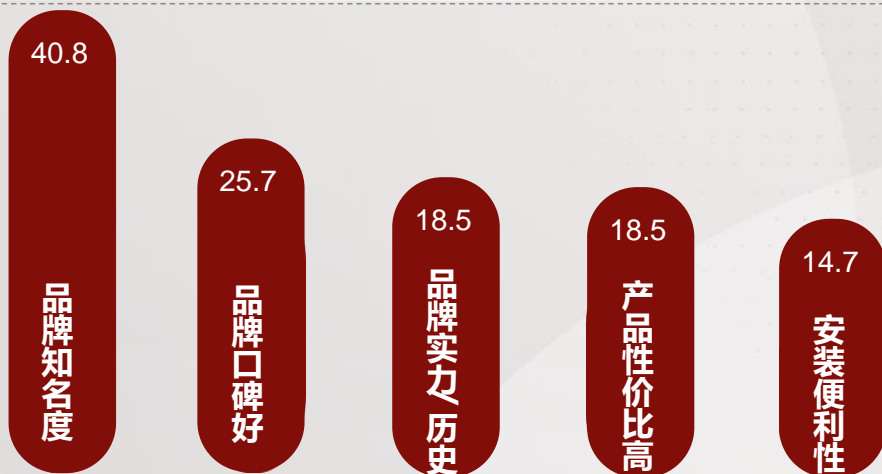
### 产品因素之外 更关注品牌

除产品因素本身之外，消费者对于品牌/口碑/推荐也格外重视。品牌类要素关注度超过60%。



### 产品以外的购买重视点TOP5

家用空调



### 产品以外的购买重视点TOP5

家用中央空调





## 品类消费趋势

### 二线及以下城市购买 空调更加看中品牌知 名度和颜值

我们区分了不同城市级别购买重视点，  
数据显示，二三线城市购买家用空调更  
加看重品牌知名度，购买家用中央空调  
时更加看重材质和颜值。

#### 家用空调 不同城市级别购买重视点TOP3

一线城市	新一线城市	二线城市	三线城市
74% 可靠耐用性	77% 可靠耐用性	74% 可靠耐用性	73% 可靠耐用性
48% 节能环保	40% 节能环保	47% 节能环保	43% 节能环保
40% 性能稳定	37% 产品材质	46% 品牌知名度	41% 品牌知名度

#### 家用中央空调 不同城市级别购买重视点TOP3

一线城市	新一线城市	二线城市	三线城市
68% 可靠耐用性	75% 可靠耐用性	72% 可靠耐用性	83% 可靠耐用性
45% 性能稳定	54% 节能环保	44% 节能环保	42% 性能稳定
43% 节能环保	44% 性能稳定	39% 产品材质	37% 外观颜值

## 品牌竞争格局

格力 / 美的 / 海尔  
在多品类开花

在2024年C-BPI榜单上，格力以显著优势在家用空调和家用中央空调占据榜首，美的和海尔紧随其后，品牌竞争格局稳定。

## 2024年C-BPI上榜品牌TOP5

家用空调

品牌	家用空调C-BPI得分	排名
格力	649.1	1
美的	559.8	2
海尔	440.0	3
松下	299.3	4
小米	296.7	5

家用中央空调

品牌	家用中央空调C-BPI得分	排名
格力	619.8	1
美的	558.2	2
海尔	421.2	3
大金	343.1	4
松下	309.9	5

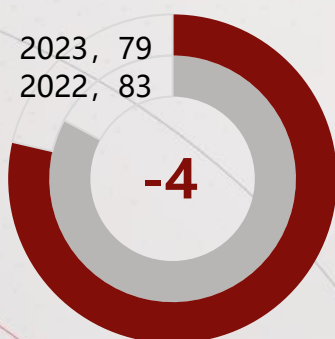
## 品牌满意度成长

### 家用中央空调 满意度稳定提升

从行业满意度来看，近两年家用空调行业满意度处下滑态势。家用中央空调满意度上升，且从上榜品牌TOP5来看，各品牌满意度均一定程度优于家用空调行业的各品牌表现。

## 家用空调

### 行业C-CSI得分

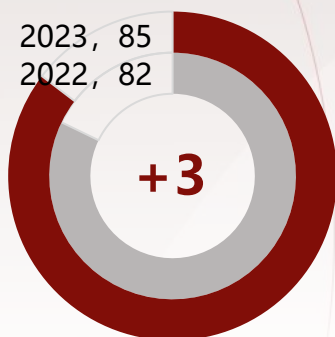


### 2023年C-CSI榜单 TOP5品牌C-CSI得分

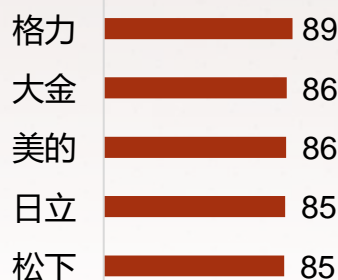


## 家用中央空调

### 行业C-CSI得分



### 2023年C-CSI榜单 TOP5品牌C-CSI得分



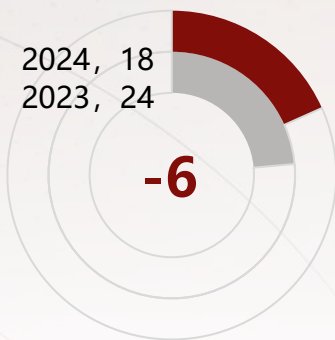
## 品牌推荐度成长

家用中央空调口碑明显提升，体验向好发展

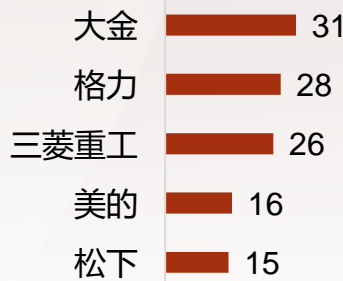
相比2023年C-NPS 榜单，家用中央空调行业显著提升，整体提升12分。格力、大金两个品牌表现优异，成为行业领先品牌。

### 家用空调

#### 行业C-NPS得分

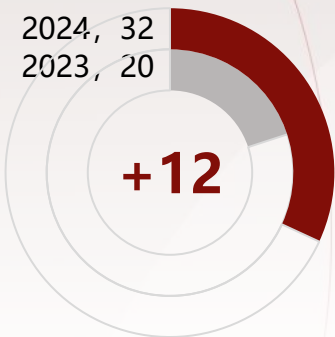


#### 2024年C-NPS榜单 TOP5品牌C-NPS得分

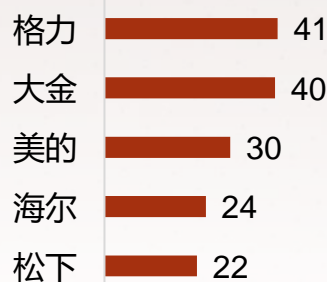


### 家用中央空调

#### 行业C-NPS得分



#### 2024年C-NPS榜单 TOP5品牌C-NPS得分





# Chnbrand<sup>®</sup>

## Winning Trust · Creating Value

欢迎关注Chnbrand

如需获取更多报告或数据，您可以通过以下渠道

联系我们：



关注微信公众号



联系客户经理

官方网站：[www.chn-brand.org](http://www.chn-brand.org)

邮件垂询：[guoteng@chn-brand.com](mailto:guoteng@chn-brand.com)