

J.D. Power 中国新能源汽车体验研究：国际品牌领跑新能源汽车新车质量

上汽大众获得插电混动品牌第一，蔚来获得纯电动品牌第一

2020年9月17日，上海—全球领先的消费者洞察与市场研究机构 **J.D. Power (君迪)** 今日发布 2020 中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)。研究显示，随着新能源汽车市场发展步入快车道，新能源汽车品牌间的质量差距也在逐渐拉大，国际品牌新能源汽车新车质量处于领先地位，自主新势力品牌和传统自主品牌新能源汽车新车质量有待提高。

今年是 J.D. Power 发布中国新能源汽车体验研究 (NEVXI) 的第二年，该研究统计和衡量了新能源汽车新车车主在 2 至 6 个月的拥车期内遇到的质量问题。新车质量以平均每百辆车问题数 (PP100) 表达，问题数越低，质量越好。

研究显示，2020 年，新能源汽车车主平均抱怨的质量问题数为 138 个 PP100。传统自主品牌新能源汽车新车质量问题数 (147 个 PP100) 远高于国际品牌 (112 个 PP100) 和自主新势力品牌 (126 个 PP100)。

J.D. Power 中国区汽车产品事业部总经理蔡明表示：“随着新能源汽车市场逐步由政策驱动转向政策和市场双轮驱动，品牌间的竞争将逐渐回归到产品实力的竞争。国际品牌和自主新势力品牌相较传统自主品牌而言更具资源整合优势，同时也更受资本市场青睐。传统自主品牌新能源汽车若要获得长久的生存能力，需加速技术和产品创新，努力提高产品质量。我们相信，假以时日，传统自主品牌新能源汽车定能迎头赶上。”

研究还显示，国际品牌新能源汽车在车身外观、信息娱乐系统、座椅、动力总成和车身内装等方面均优于自主新势力品牌和传统自主品牌新能源汽车，而自主新势力品牌在驾驶体验、空调和电池/充电等方面表现胜过传统自主品牌和国际品牌。

J.D. Power 中国区新能源汽车服务解决方案副总裁任洪艳表示：“国内外新势力品牌在外观设计、人机交互和技术创新方面更加突出，合资品牌在传统制作工艺和生产能力上更胜一筹。新能源汽车车主不仅希望车辆具有科技感和数字化属性，同样也对车辆本身的工艺和质量有一定的要求和期待。厂商需要明确自身优势和不足，补足短板，打磨出质量和科技感俱佳的产品。”

该研究的其他发现：

- **新能源汽车车主更年轻且对品牌更开放：**90 后新能源汽车车主占比从 2019 年的 24% 上升至今年的 37%。品牌接受度方面，新能源汽车消费者表示能接受任何新能源汽车品牌的比例为 78%，高出传统能源汽车消费者 6 个百分点。
- **传统质量问题是新能源汽车车主抱怨的主要问题：**新能源汽车车主抱怨最频繁的问题类别分别是车身外观 (16%)、车身内装 (13%)、信息娱乐系统 (13%) 和驾驶体验 (13%)。其中，车内异味和胎噪问题位列行业前 20 大问题的前两位。
- **插电混动车型质量抱怨低于纯电车型：**插电混动车型的质量问题数 (121 个 PP100) 低于纯电车型 22 个 PP100。其中，豪华插电混动车型在车身外观和信息娱乐系统等方面相较主流插电混动车型表现更为优异。

- **小型纯电动车质量问题数远高于其他纯电动车型：**小型纯电动车车主报告的平均问题数为 164 个 PP100，远高于紧凑型纯电动车（141 个 PP100）、中型纯电动车（124 个 PP100）和大型纯电动车（116 个 PP100）。

排名最高的品牌和车型

品牌层面，**上汽大众**（105 个 PP100）获得插电混动车市场新车质量第一名，**宝马**（108 个 PP100）位列插电混动车市场第二位。**蔚来**（109 个 PP100）获得纯电动车市场新车质量第一名，**特斯拉**（113 个 PP100）和**欧拉**（129 个 PP100）位列纯电动车市场第二和第三位。

车型层面，**欧拉 R1** 荣获小型纯电动细分市场第一；**荣威 Ei5** 荣获紧凑型纯电动细分市场第一；**蔚来 ES6** 摘得中型纯电动细分市场第一；**大众帕萨特 PHEV** 摘得主流插电混动细分市场第一；豪华插电混动和大型纯电动细分市场因为不满足细分市场颁奖条件，因而没有奖项颁出。

2020 年中国新能源汽车体验研究（NEVXI）共包含 10 大问题类别（配置/操控系统/仪表板、车身外观、车身边内装、信息娱乐系统、座椅、驾驶体验、驾驶辅助、动力总成、电池/充电和空调）的 236 个问题点。

2020 年中国新能源汽车体验研究（NEVXI）基于 2019 年 5 月至 2020 年 5 月之间购车的 3,267 位车主的真实反馈。研究覆盖 20 个品牌的 40 款车型，数据收集工作于 2020 年 5 月至 2020 年 7 月间在 28 个中国主要省份进行。

点击查看 [J.D. Power 中国新能源汽车体验研究 \(NEVXI\) 详细说明](#)。

了解 J.D. Power 2020 中国新能源汽车体验研究（NEVXI）详细内容及购买完整版数据，请联系：china.marketing@jdpa.com

关于 J.D. Power（君迪）

J.D. Power（君迪）是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，在北美、南美、亚太和欧洲地区设有多个办公室。更多信息，请访问 china.jdpower.com，或关注 J.D. Power 中国[官方微信](#)和[官方微博](#)。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info。

媒体联系：刘镇源 +86 21 8026 5721/ damon.liu@jdpa.com

###

注：后附三张图表

J.D. Power 2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)

2020年中国新能源汽车体验研究 品牌新车质量排名 行业平均及以上水平

插电混动车市场

每百辆车问题数 (PP100)
问题数越低, 质量越好。



资料来源: J.D. Power 2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)

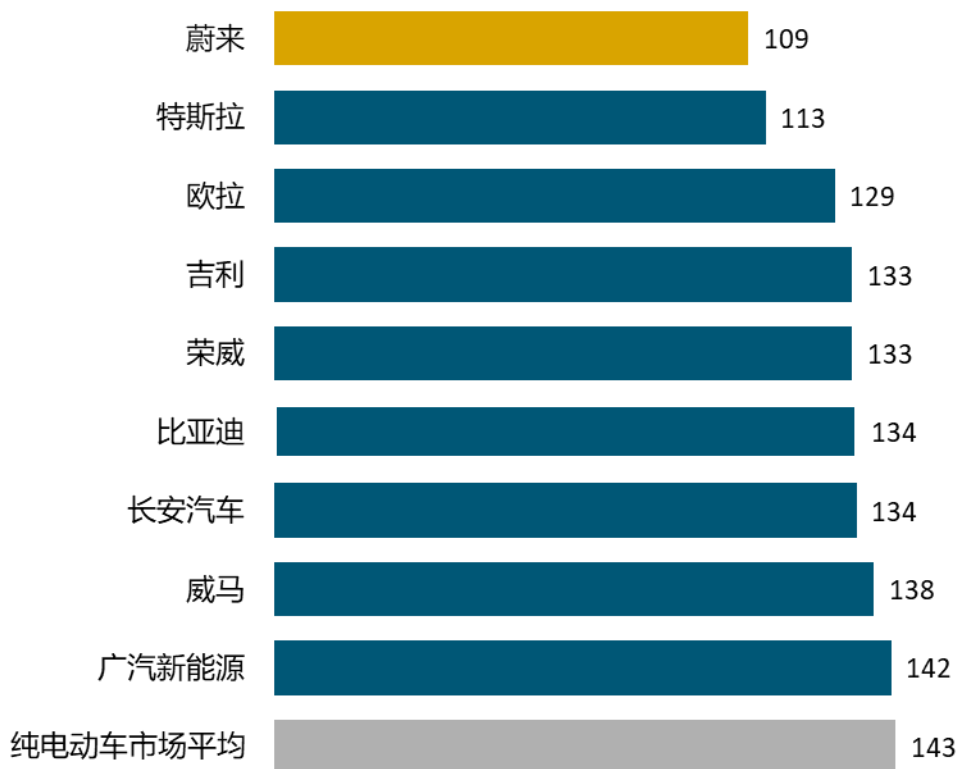
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明, 以标明J.D. Power 是发布者, 并标明资料来源于2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)。排名是基于数值得分, 并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意, 任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)

2020年中国新能源汽车体验研究 品牌新车质量排名 行业平均及以上水平

纯电动车市场

每百辆车问题数 (PP100)
问题数越低, 质量越好。



资料来源: J.D. Power 2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明, 以标明J.D. Power 是发布者, 并标明资料来源于2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)。排名是基于数值得分, 并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意, 任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)

各细分市场中新车质量前三位车型

小型纯电动

第一名：欧拉R1

比亚迪元BEV

奇瑞小蚂蚁eQ1

中型纯电动*

第一名：蔚来ES6

特斯拉Model 3

紧凑型纯电动

第一名：荣威Ei5

长安逸动EV

比亚迪e5

主流插电混动

第一名：大众帕萨特PHEV

丰田卡罗拉PHEV

比亚迪唐PHEV

* 本细分市场中没有其他车型的表现超过细分市场平均水平。

注意：在2020中国新能源汽车体验研究中，细分市场颁奖条件如下：1. 细分市场中有4款车型达到样本可参与排名的条件（即至少100个样本）；或者细分市场中有3款车型达到样本可参与排名的条件，并且这3款车型在抽样期内的总销量占该细分市场所有抽样车型在抽样期内总销量的80%或以上。2. 细分市场之中至少有一款足量样本车型的表现好于细分市场平均水平。豪华插电混动和大型纯电动细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2020中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。