

**J.D. Power 研究：自主新势力领跑智能化创新赛场，自主高端品牌依托智能化实现品牌向上**

梅赛德斯-奔驰、WEY和小鹏分别排名所在细分市场品牌创新奖第一

2021年8月5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）今日正式发布2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup>（TXI）。研究显示，自主新势力品牌技术创新能力突出，智能化用户体验和先进技术配置的渗透率均领先于其他品牌阵营；主流传统能源汽车中，自主高端品牌技术创新水平力压合资品牌，依托智能化实现品牌向上之路。

中国汽车智能化体验研究始于2020年，由中国汽车科技配置体验研究更名而来，以帮助汽车厂商更好地聚焦智能化发展。该研究衡量了拥车期为2至6个月的新车车主对42项技术配置（其中26项为先进技术配置）的质量反馈和使用体验，同时结合配置装配率和使用率表现计算品牌创新指数（以1,000分计），对汽车品牌的整体创新能力进行评价。

J.D. Power汽车智能化体验研究（TXI）是J.D. Power继新车质量研究（IQS）和汽车产品魅力指数研究（APEAL）之后的又一项重要产品类行业标杆研究，有助于汽车厂商了解消费者对先进技术配置的认知，在先进技术配置被大规模使用之前对其及时进行调整，从而改善未来车主的体验。这三项研究共同为汽车厂商了解汽车技术配置不同生命周期的用户体验和制定改进方案提供了综合的分析视角。

研究显示，2021年行业平均品牌创新指数为504分，其中，自主新势力在品牌创新指数（590分）及两大研究因子——功能表现指数和市场深度指数——方面的表现均领先于其他品牌阵营，主流传统能源汽车则以492分落后于行业平均水平及其他品牌阵营。研究也发现，虽然主流传统能源汽车智能化整体发展水平相对落后，但其中自主高端品牌<sup>①</sup>的表现抢眼，以大比分领先于众多合资品牌，位居传统能源汽车前三甲。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理蔡明表示：“毫无疑问，已经有越来越多玩家进入了智能化赛场，无论是这一领域的先行者还是新晋力量，都希望抓住这仅有的一次制胜新赛场的机会。在赛程起始阶段，自主新势力继续保持先发优势，自主高端品牌依托智能化积极实现品牌向上，传统自主品牌与合资品牌难分伯仲……对汽车厂商来说，越是硝烟弥漫的战场，就越需要回归用户需求和用户体验本身——将有限的资源投入到用户最有需求的领域，同时专注于提升先进技术配置的感知质量和用户体验，方能在智能化新赛场赢得一席之地。”

以下为2021年研究的其他发现：

- **车企对引入先进技术配置较为谨慎：**与2020年相比，先进技术配置的装配率提升有限，其中，电动车能量管理助手APP和原装行车记录仪装配率增加9个百分点，驾驶员监测增加7个百分点。而数字钥匙和领航辅助驾驶装配率增加不足1个百分点。
- **先进技术配置使用率稳步提升：**与去年相比，两年研究都涵盖的14项先进技术配置的深度使用率均有不同程度的提升。其中，经常使用或每次都使用人脸识别的车主比例提升19个百分点，倒车侧方预警和手势控制使用率提高17个百分点。

<sup>①</sup> 自主高端品牌为50%以上销量由旗下高端车型贡献的自主品牌；自主高端车型为厂商建议零售均价超过15万人民币的车型。

- “不易理解/难以使用”和“不稳定/不准确”导致了用户对先进技术配置的质量抱怨：车主抱怨最多的三项先进技术配置是流媒体后视镜（18.5 个 PP100，即每百辆车问题数）、远程泊车（17.7 个 PP100）和指纹识别（16.8 个 PP100），流媒体后视镜和远程泊车主要因为“工作不稳定/不准确”导致抱怨，指纹识别主要由于“不易理解/难以使用”导致抱怨。
- 用户对先进技术配置的有效性及其响应速度的满意度有待提高：智能驾驶类配置的主要用户体验短板是有效性（7.14 分，以 10 分计）、响应速度（7.15 分）和实用性（7.16 分），智能座舱类配置的用户抱怨亦集中在有效性（7.21 分）和响应速度（7.22 分），仅略好于对界面美观的满意度（7.20 分）。

## 2021 年中国汽车智能化体验研究品牌创新奖

今年研究中共有三个细分市场符合颁奖条件。豪华传统能源汽车中，**梅赛德斯-奔驰**以550分排名第一，**宝马**和**保时捷**以534分并列第二。主流传统能源汽车中，**WEY**以549分排名第一，**领克**（532分）和**一汽红旗**（521分）分别排名第二和第三，这三个品牌同时也是自主高端品牌。主流新能源汽车中，**小鹏**以615分排名第一，**特斯拉**（597分）排名第二，**理想**（577分）排名第三。豪华新能源汽车因为可参与排名的品牌数量不足，因而没有奖项颁出。

2021 中国汽车智能化体验研究（TXI）基于 2020 年 6 月至 2021 年 3 月之间购车的 32,141 位传统能源车主和 2020 年 9 月至 2021 年 3 月之间购车的 3,976 位新能源车主的真实反馈。研究覆盖 58 个品牌的 264 款传统能源车型和 28 个品牌的 50 款新能源车型，数据收集工作于 2020 年 12 月至 2021 年 5 月间分别在 70 个中国主要城市进行。

欲了解 **J.D. Power 2021 中国汽车智能化体验研究（TXI）** 详细内容及购买完整版数据，请联系：  
[china.marketing@jdpa.com](mailto: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](http://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](http://www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info)。

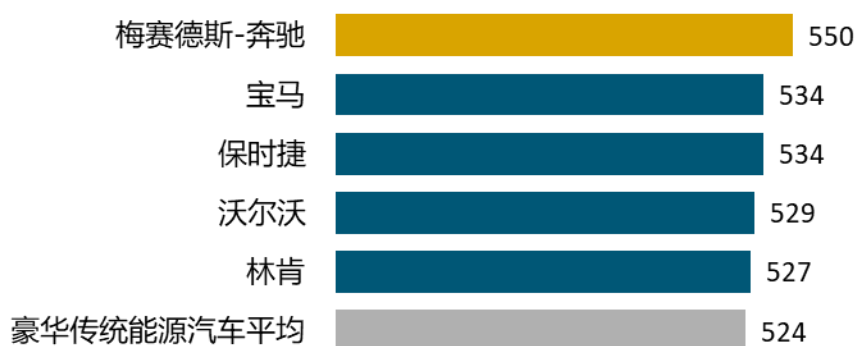
媒体联系：庄清湄 +86 21 8026 5719/ [shana.zhuang@jdpa.com](mailto:shana.zhuang@jdpa.com)

###

注：后附三张图表

# J.D. Power 2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)

## 品牌创新奖排名 豪华传统能源汽车 细分市场平均及以上水平 (1,000分制)



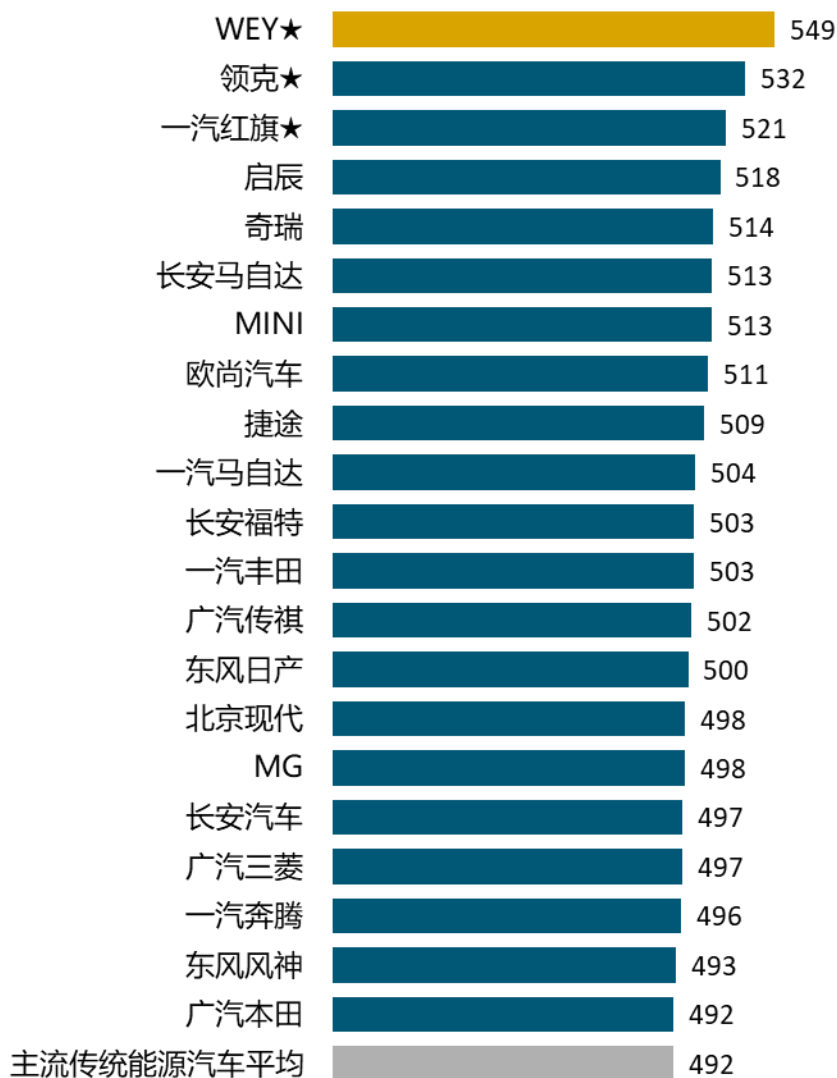
注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列

资料来源：J.D. Power 2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)

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2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)。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 2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)

## 品牌创新奖排名 主流传统能源汽车 细分市场平均及以上水平 (1,000分制)



注：★为自主高端品牌，即50%以上销量由旗下高端车型贡献的自主品牌；自主高端车型为厂商建议零售均价超过15万人民币的车型。

得分相同的品牌按品牌英文首字母顺序排列。

资料来源：J.D. Power 2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)

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2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)。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 2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)

## 品牌创新奖排名 主流新能源汽车 细分市场平均及以上水平 (1,000分制)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列

资料来源：J.D. Power 2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)

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2021中国汽车智能化体验研究<sup>SM</sup> (TXI)。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。