J.D. Power 研究：新能源“新”车型质量表现不及延续车型，车企加速推新仍需关注品质

零跑 T03、哪吒 U、小鹏 P5、大众 ID.4 X、蔚来 ES6 和问界 M5 分获所在细分市场第一

2023 年 6 月 1 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 2023 中国新能源汽车新车质量研究 SM（NEV-IQS）。研究显示，2023 年新能源汽车行业整体质量问题数为 173 个 PP100，相较于 2022 年增加了 21 个 PP100。其中，设计缺陷问题和新能源汽车特有问题所占比例增加，反映出新能源汽车高速发展的同时，质量稳定性仍有待提升。

J.D. Power 中国新能源汽车新车质量研究（NEV-IQS）始于 2019 年，基于 J.D. Power 行业通用的新车质量研究 IQS 体系，并针对新能源车特有问题进行补充，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，2023 年，新能源汽车行业整体质量水平不敌去年。其中，新车型的质量问题更为突出，高出延续车型 15 个 PP100，为 184 个 PP100，新车型在几乎所有问题类别上的质量表现都落后于延续车型，尤其是驾驶体验，落后延续车型 3.6 个 PP100。事实上，延续车型的质量问题数（169 个 PP100）较去年也有所上升，随着新能源汽车市场规模的快速扩大，购车人群结构正在发生转变，也带来了感知质量水平的变化。

J.D. Power 中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示：“新能源汽车市场竞争升级，各家车企不断推出新车型，完善产品矩阵，以抢占市场份额。今年的研究中，我们关注到新车型质量表现依旧不如延续车型稳定，其背后的因素是多重的，既有新车开发周期紧缩的压力，也有越来越复杂的科技配置所带来的品控和适配问题。新能源汽车已经完成了从 0 到 1 的蜕变，未来竞争中决胜的关键将回归产品品质，车企加速推新的同时，仍需关注用户体验和质量管理。”

该研究的其他发现：

- **车内异味和胎噪连续五年成为质量头部问题：**车内有令人不愉快的气味以 9.3 个 PP100 位列抱怨之首，胎噪过大以 7.5 个 PP100 成为第二大抱怨项，两大问题已连续五年霸榜。同时，这两项问题在 2022 年中国新车质量研究（IQS）中也是质量抱怨的头部问题，反映出无论是新能源车还是燃油车，中国汽车消费者对车辆基本质量要求的一致性。

- **中型 SUV 细分市场成为纯电与插混竞争最激烈的战场：**中型 SUV 是目前纯电动和插电混动各自销量占比最大的细分市场，且是二者上新最为密集的细分市场。其中，中型 SUV 销量占比较上一年增加明显（+8.7%），尤其是中型插电混动 SUV，销量占比提升了 7.3 个百分点。在质量方面，中型插电混动 SUV 在基础问题上表现更好（如驾驶体验、空调、座椅），中型纯电动 SUV 则在动力系统方面质量更佳。*

- **换购客户人群占比增速最快，且成交单价最高：**2023 年，换购客户占比在新能源汽车市场中增速最快，且换购客户的平均成交单价高于首购和增购客户，是新能源汽车市场需要重点关注的群体。然而目前，换购客户对新能源汽车的整体质量满意度较低(180 个 PP100)，质量抱怨分别高出首购和增购客户 6 个和 15 个 PP100。在主流纯电动与主流插电混动细分市场，换购客户的质量抱怨均高于细分市场平均，仅在豪华细分市场，换购客户质量抱怨较低。

** 销量数据：2023 年调研合格样本交车期（2022 年 7 月-2023 年 1 月）内 81 个调研城市的实际销量。*

排名最高的新能源车型

共有来自六个细分市场的六款车型在 2023 年中国新能源汽车新车质量研究（NEV-IQS）中摘得奖项。豪华插电混动和纯电动 MPV 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。获得所在细分市场奖项的车型有：

- 小型纯电动细分市场：**零跑 T03**
- 紧凑型纯电动细分市场：**哪吒 U**
- 中型纯电动轿车细分市场：**小鹏 P5**
- 中/大型纯电动 SUV 细分市场：**大众 ID.4 X**
- 豪华纯电动细分市场：**蔚来 ES6**
- 主流插电混动细分市场：**问界 M5**

2023 年中国新能源汽车新车质量研究（NEV-IQS）共包含 10 大问题类别（车身外观、车身内装、驾驶体验、配置/操控系统/仪表板、信息娱乐系统、空调、座椅、动力总成、驾驶辅助和电池/充电）的 236 个问题点。2023 年研究基于 2022 年 7 月至 2023 年 1 月之间购车的 7,191 位车主的真实反馈。研究覆盖 36 个品牌的 76 款车型，其中 53 款车型达到足量样本。数据收集工作于 2023 年 1 月至 2023 年 3 月间在 81 个中国城市进行。

点击查看 J.D. Power 中国新能源汽车新车质量研究 (NEV-IQS) 详细说明。

了解 J.D. Power 2023 中国新能源汽车新车质量研究（NEV-IQS）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： 王梦梦 +86 21 8026 5719/ mengmeng.wang@jdpa.com

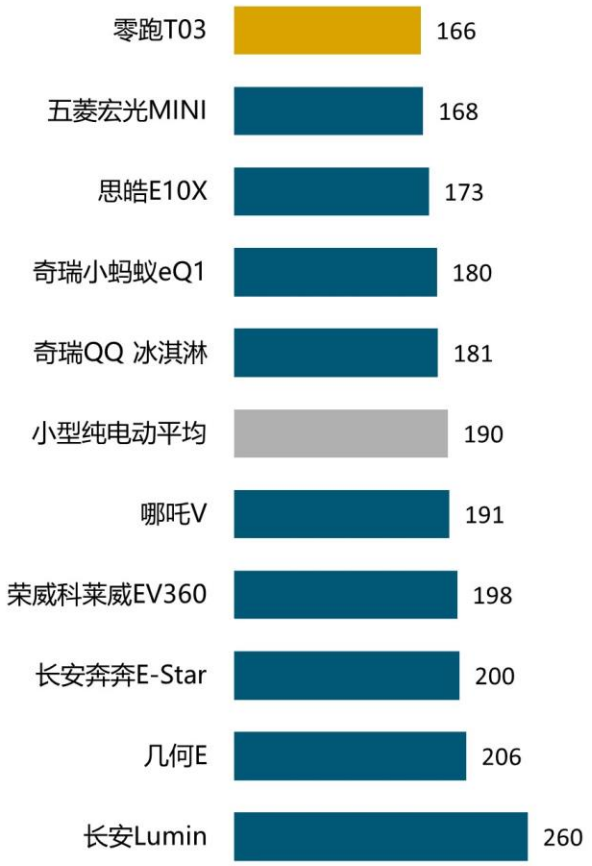
###
注：后附四张图表

J.D. Power
2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

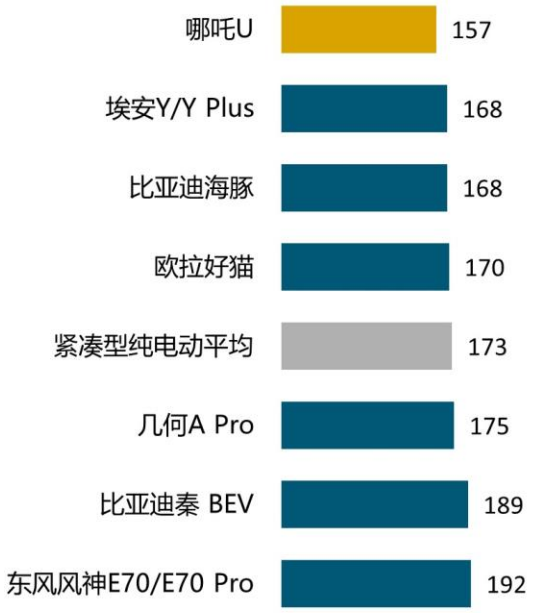
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

小型纯电动



紧凑型纯电动



注：得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
小型纯电动市场，宝骏KiWi、东风风光E1、为小样本（n=30~99）；紧凑型纯电动市场，北汽新能源EU5 Plus、别克微蓝6 BEV、吉利帝豪BEV、长安逸动EV为小样本，故均不具体展示成绩。

资料来源：J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

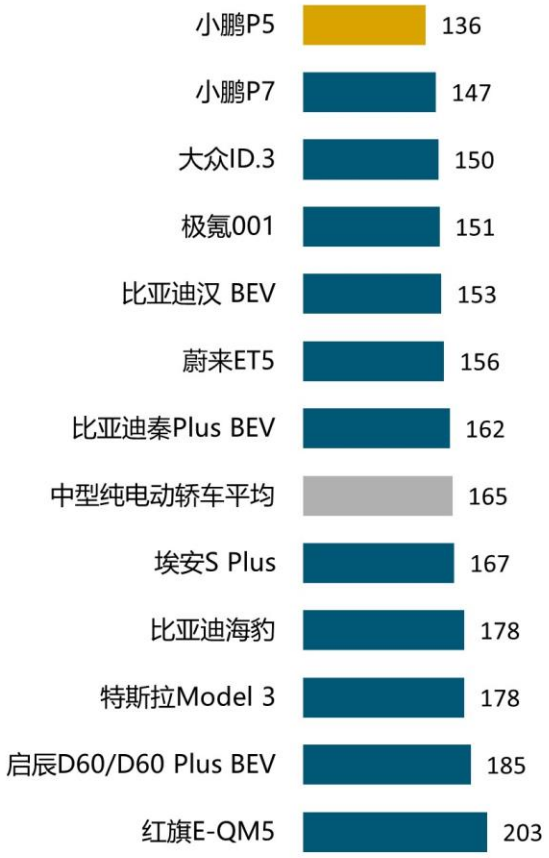
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

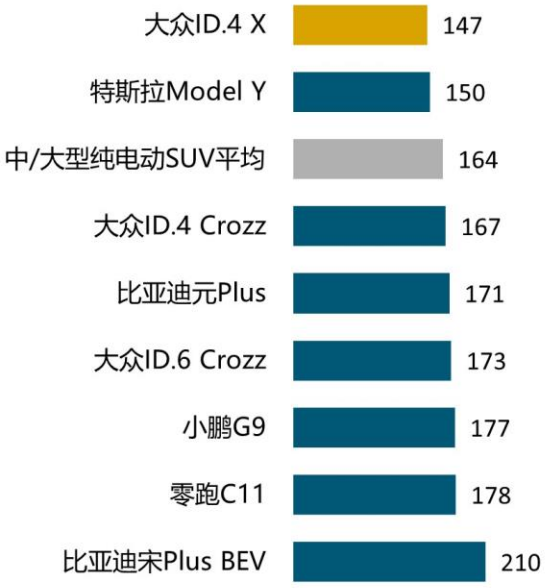
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

中型纯电动轿车



中/大型纯电动SUV[1]



注：得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
中型纯电动轿车市场，深蓝SL03 BEV为小样本（n=30~99）；中/大型纯电动SUV市场，埃安V Plus、问界M5 BEV、smart精灵#1、比亚迪唐 BEV、合创Z03为小样本，故均不具体展示成绩。

[1] J.D. Power新能源汽车细分市场基于纯电动/插电混动、主流/豪华、小型/紧凑型/中型/大型、轿车/SUV四个层级进行展开。基于调研中覆盖的车型数量，我们会对细分市场进行合并。2023年，覆盖了个别大型纯电动SUV车型，与中型纯电动SUV细分市场合并。中型纯电动SUV细分市场更名为中/大型纯电动SUV细分市场。

资料来源：J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量SM (NEV-IQS)

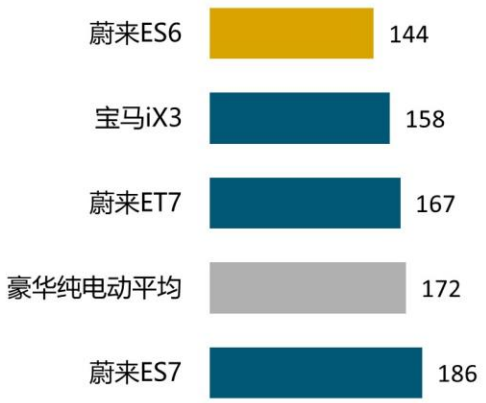
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

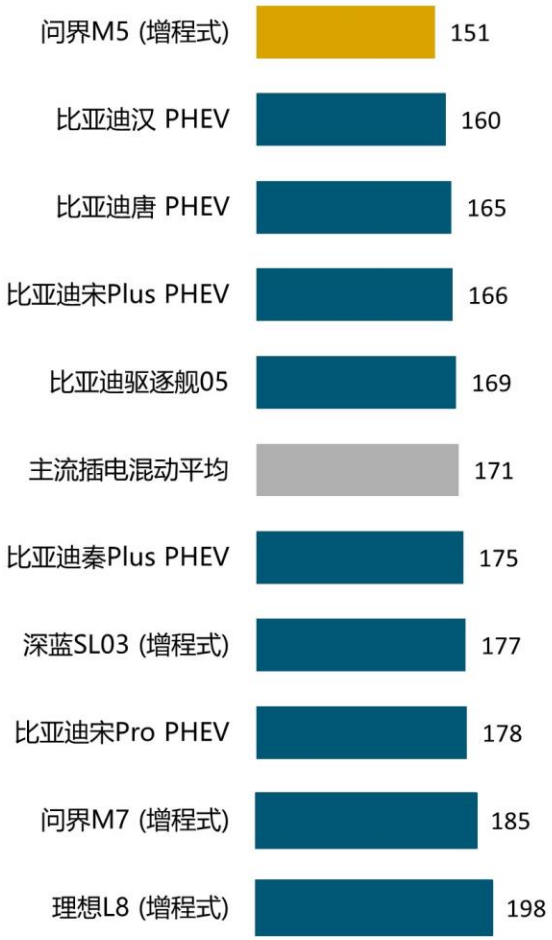
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

豪华纯电动[1]



主流插电混动



注：豪华纯电动市场，蔚来EC6、蔚来ES8、宝马i3、智己L7为小样本（n=30~99）；主流插电混动市场，荣威eRX5 PHEV、别克微蓝6 PHEV、吉利帝豪L PHEV为小样本，故均不展示具体成绩。

[1]豪华纯电动为中型豪华纯电动与大型豪华纯电动合并后的结果。豪华车型的定义为厂商建议零售价均价中值超过40万人民币的车型，此标准新能源车与传统车一致。

资料来源：J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量SM (NEV-IQS)

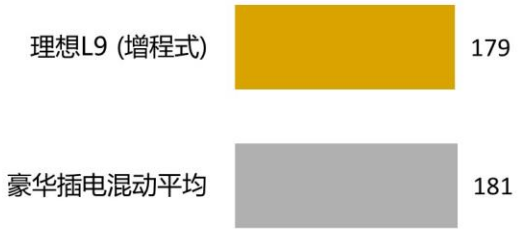
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

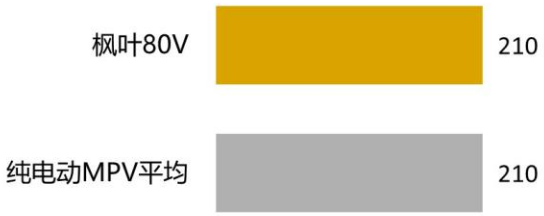
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

豪华插电混动



纯电动MPV



注：豪华插电混动市场，梅赛德斯-奔驰E级PHEV、宝马5系列PHEV、岚图梦想家PHEV、保时捷Cayenne PHEV为小样本（n=30~99），故不展示具体成绩。
细分市场获奖条件：细分市场中有4款车型达到样本可参与排名的阈值（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阈值（即至少100个样本），并且这3款车型在抽样期内的总销量占该细分市场中所有抽样车型在抽样期内总销量的80%或以上。同时，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。以上两个细分市场不满足以上获奖条件，故不颁奖，只发布排名及得分供参考。

资料来源：J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量SM (NEV-IQS)

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J.D. Power 2023中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)。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。