J.D. Power 研究发布：新能源车质量抱怨增加但增速放缓

信息娱乐系统仍为“槽点”

2025 年 6 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 2025 中国新能源汽车新车质量研究 SM（NEV-IQS），是 J.D. Power 连续第七年在中国发布这一研究，该研究基于 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。

研究数据表明，2025 年行业整体质量问题数为 226 个 PP100，较 2024 年增加了 16 个 PP100，尽管总体质量问题数量呈上升趋势，但增速已有所放缓 ——2024 年较 2023 年的增幅为 37 个 PP100。故障类问题较去年增加了 9 个 PP100。纯电动和插电混动市场的问题抱怨数分别为 220 和 234 个 PP100，较 2024 年分别增加 9 和 26 个 PP100。

J.D. Power 中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示： “随着电池技术的持续迭代升级，新能源汽车特有的动力电池与充电相关问题的投诉量呈下降趋势，用户对于续航里程和充电便利性的焦虑感正逐步成为历史。其次，伴随新能源汽车在各价格区间细分市场的快速渗透，不同品类消费者的体验问题开始逐步显现。以近期市场热度较高的 ‘新能源方盒子’车型为例，其凭借硬朗的外观造型，精准契合了消费者对探险精神与自由生活的情感诉求，而泛越野或轻越野的产品定位，又决定了这类车型在多数场景下仍主要用于城市通勤。在此背景下，如何在硬派造型设计与 NVH（噪声、振动与声振粗糙度）控制、驾乘舒适性体验之间实现平衡，成为检验各车企综合产品打造能力的重要标准。另一方面，智能座舱与辅助驾驶相关的用户投诉量上升，这一现象提示各车企，在经历了大量堆砌科技配置的发展初期后，必须回归用户体验价值的本质，唯有如此，方能最终赢得用户的长期信任与市场认可。”

该研究的亮点发现：

- **智能化加速难掩基础功能质量短板，信息娱乐系统问题仍为抱怨最多的类别：**2025 年，新能源车型的信息娱乐系统仍然是抱怨最多的问题类别，总体抱怨数为 31 个 PP100。在 10 个问题类别中，配置/操控系统/仪表板类问题抱怨数增加最多（+3.5 个 PP100），显示出智能化进程高速发展下车企对基础功能质量管控的 “失焦”。同时，电池/充电问题成为唯一抱怨下降的类别（-3.2 个 PP100），纯电续航里程成为该问题类别中抱怨减少最多的问题点，随着电池容量与技术的提升，用户对于续航的核心焦虑逐步改善。

- **PHEV 与增程式车型销量增长迅速，质量却现同步下滑：**2025 年，PHEV 车型销量占比较上年增长 8 个百分点，其中 10-20 万元区间增幅最为显著；增程式车型渗透率在 20-30 万元区间增长 3 个百分点。然而两类技术路径在快速扩张中也暴露出产品质量不稳定的问题。PHEV 和增程式车型的 PP100 分别为 234 个和 235 个，大幅高于纯电动车型（220 个 PP100），PHEV 车型设计问题增加明显（+12 个 PP100），增程式车型故障问题增幅突出（+17 个 PP100）。同时，信息娱乐系统是 PHEV 与增程式车型抱怨增加较为显著的类别，分别增加 5 个和 7 个 PP100，并且增程式车型在驾驶辅助方面的抱怨大幅增长（+6 个 PP100）。

- **MPV 与越野车驶入小众蓝海，设计吸睛但质量承压：**在消费需求多元化趋势下，MPV 与越野车成为 2025 年新能源市场中的“新热点”。MPV 车型在一线城市的销量同比增长 4.4%，家庭成员用车方便、自驾旅行出游需求等成为主要购买动因[1]。然而，MPV 在质量上的表现尚难匹配其市场热度，其 PP100 同比上升幅度在三种车身类型中最高，达到 20.8%，MPV 前 20 大问题中，有 4 个问题与座椅相关，投诉聚焦在第二、三排，座椅前后调节范围、高速行驶下的座椅杂音/异响、安全带贴合度问题是 MPV 车型座椅抱怨较为突出的方面。而另一小众市场——越野车也因“驾驶乐趣”驱动，在二线城市销量份额占比高于“非越野”车型 8.2%。但在产品表现上，也存在质量抱怨高、设计表现好的现象，越野车质量抱怨前 20 大问题中，5 个问题与异响/噪音相关。在细分品类“蓝海”中，设计与体验成为“突破锚点”，但若无法同步跟进品质保障，这些小众爆款或将在后续市场竞争中遭遇瓶颈。

排名最高的新能源车型

共有来自 14 个细分市场的 15 款车型在 2025 年中国新能源汽车新车质量研究（NEV-IQS）中摘得奖项。小型纯电动 SUV、豪华插电混动轿车、主流插电混动 MPV 及主流纯电动 MPV 细分市场因为不满足细分市场获奖条件[2]，因而没有奖项颁出。获得所在细分市场奖项的车型有：

- 小型纯电动轿车：**五菱宏光 MINI**
- 紧凑型纯电动轿车：**欧拉好猫**
- 紧凑型纯电动 SUV：**五菱缤果 Plus**
- 中型纯电动轿车：**蔚来 ET5/ET5T**
- 中型纯电动 SUV：**比亚迪海狮 07 EV**
- 大型纯电动：**小米 SU7**
- 豪华纯电动：**宝马 iX3**
- 豪华插电混动 SUV：**理想 L9 (增程式)**
- 豪华插电混动 MPV：**腾势 D9 PHEV**
- 主流插电混动轿车：**比亚迪海豹 06 PHEV**
- 紧凑型插电混动（PHEV）SUV[3]：**奇瑞风云 T9、银河 L7 PHEV**
- 紧凑型插电混动（增程式）SUV：**深蓝 S07 (增程式)**
- 中型插电混动（PHEV）SUV：**WEY 蓝山 PHEV**
- 中型插电混动（增程式）SUV：**阿维塔 07 (增程式)**

2025 中国新能源汽车新车质量研究 SM（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。2025 年研究基于 2024 年 7 月至 2025 年 1 月之间购车的 20,829 位车主的真实反馈。研究覆盖 48 个品牌的 122 款车型，其中 107 款车型达到足量样本。数据收集工作于 2025 年 1 月至 2025 年 3 月间在 81 个主要城市进行。

了解 J.D. Power 2025 中国新能源汽车新车质量研究 SM（NEV-IQS）详细内容及购买完整版数据，请联系：
china.marketing@jdpa.com

1 数据来源：2024 年中国新能源汽车体验价值指数研究 SM（NEV-CXVI）
2 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。
3 注:得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。

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： 籍雯靖 +86 21 8026 5719/ wenjing.ji@jdpa.com

###

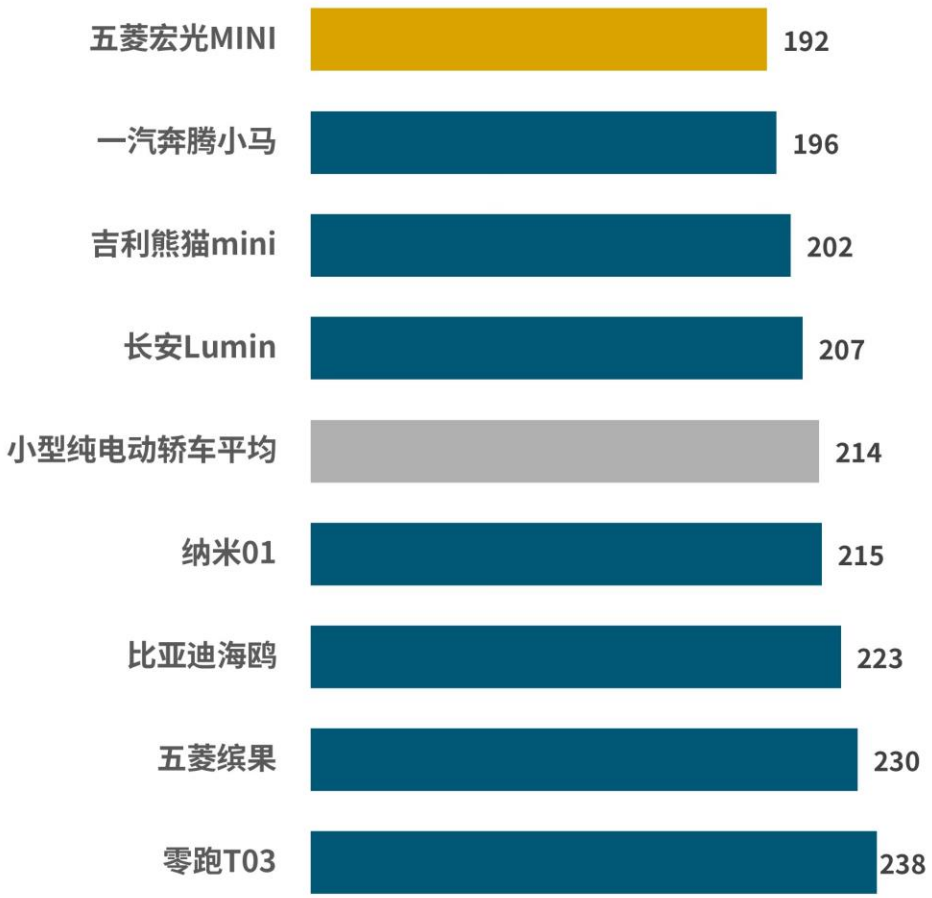
注：后附十张图表

J.D. Power
2025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)

小型纯电动轿车



注： 得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

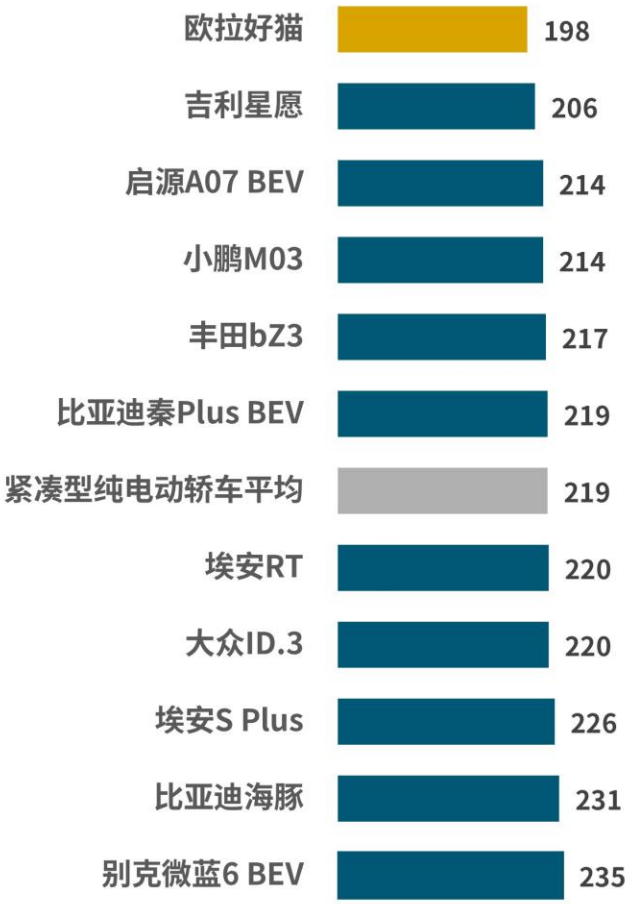
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

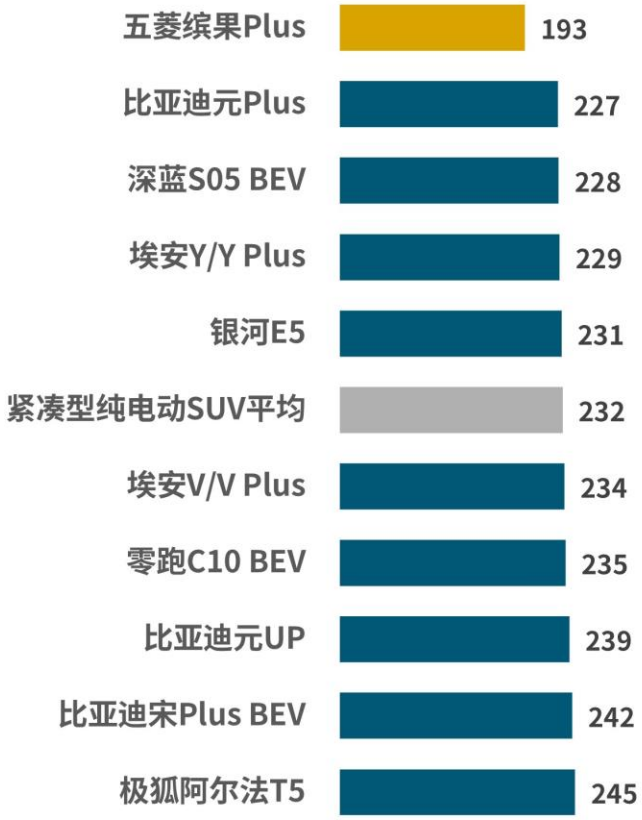
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

紧凑型纯电动轿车



紧凑型纯电动SUV



注： 得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)

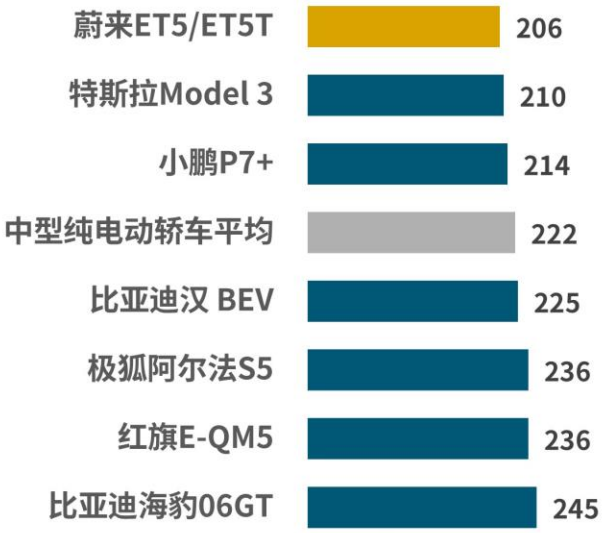
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

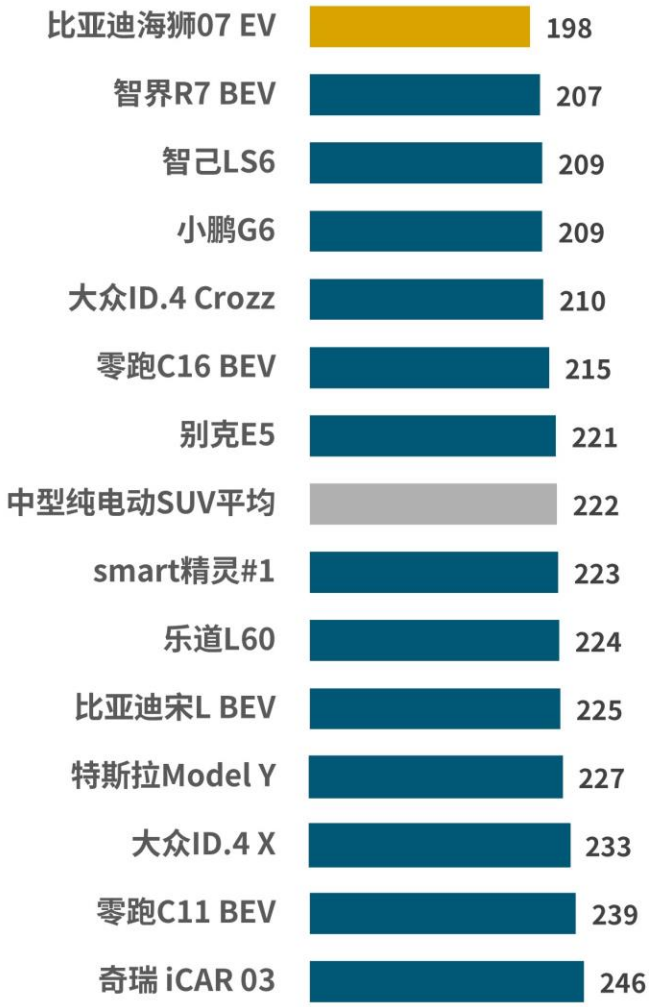
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

中型纯电动轿车



中型纯电动SUV



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，东风eπ007 BEV、比亚迪海豹 BEV、银河E8为小样本（n=30~99），故均不展示具体成绩。
中型纯电动SUV市场， 昊铂HT为小样本（n=30~99），故不展示具体成绩。

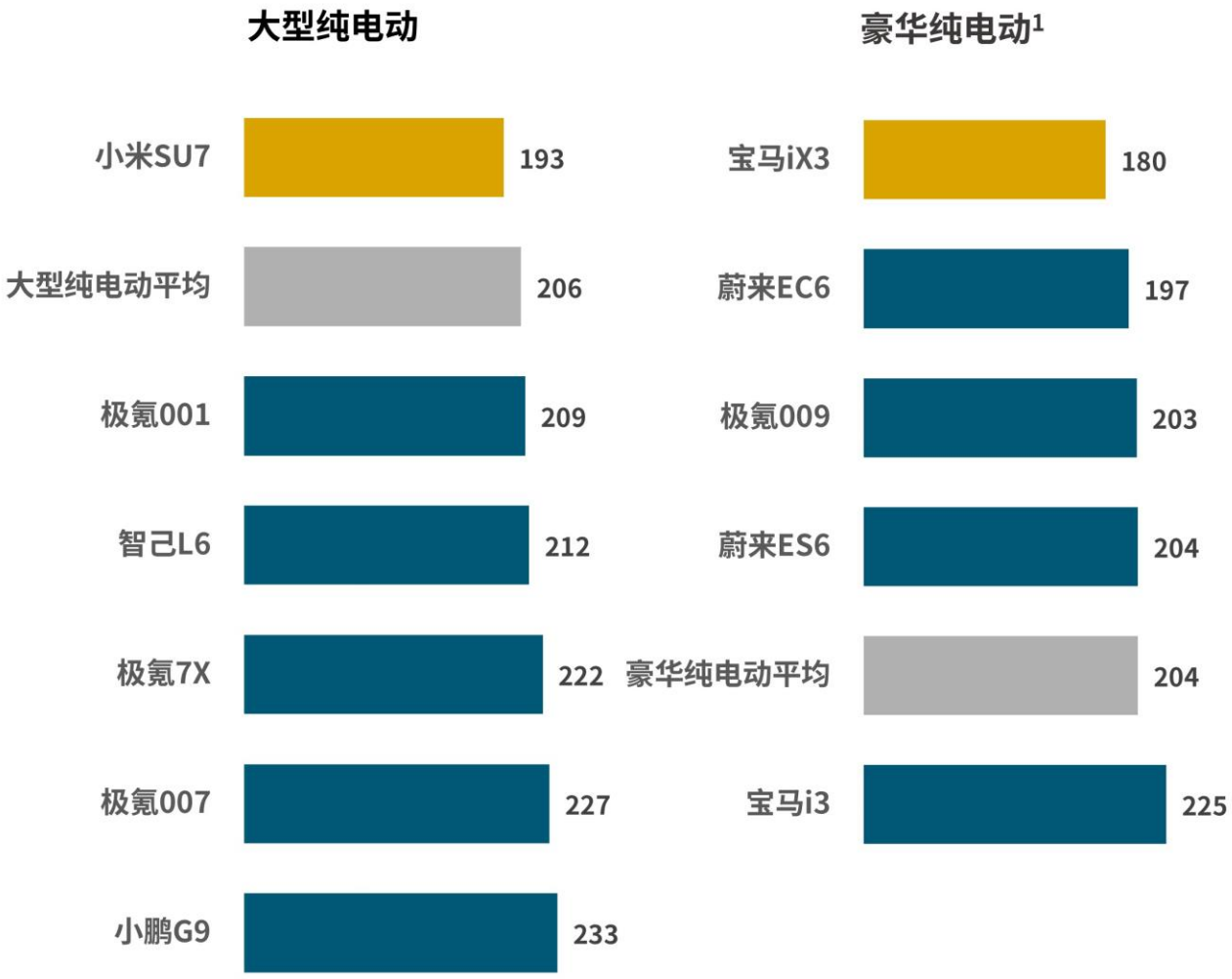
资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)

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 2025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
2025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)



注： 得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
大型纯电动市场，阿维塔07 BEV、阿维塔12 BEV为小样本（n=30~99），故均不展示具体成绩。
豪华纯电动市场，享界S9为小样本（n=30~99），故不展示具体成绩。
1豪华车型的定义为厂商建议零售价均价中值超过35万人民币的车型。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

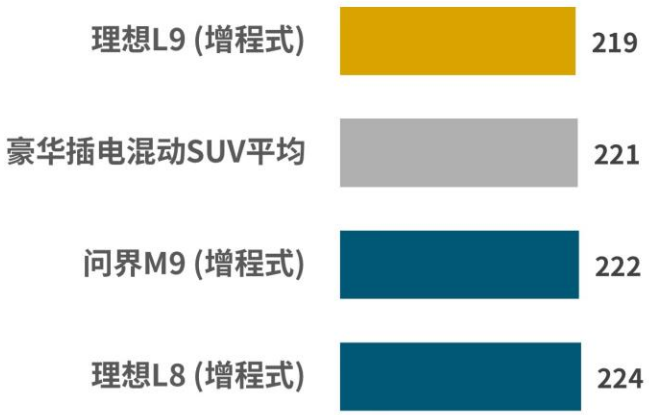
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

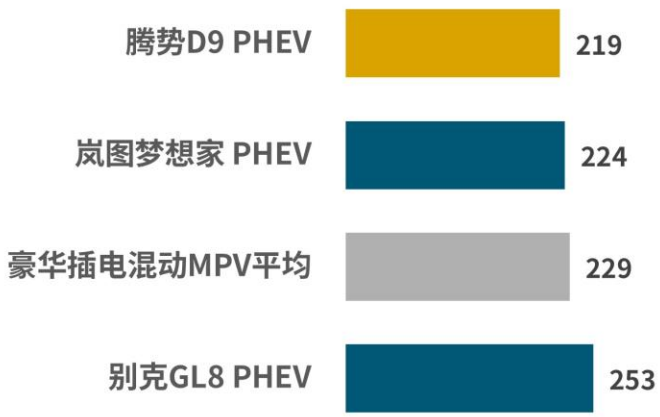
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

豪华插电混动SUV[1]



豪华插电混动MPV[1]



注： 得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
豪华插电混动 SUV市场，方程豹豹8为小样本（n=30~99），故不展示具体成绩。
豪华插电混动 MPV市场， 广汽传祺 E9 PHEV为小样本（n=30~99），故不展示具体成绩。
1豪华车型的定义为厂商建议零售价均价中值超过35万人民币的车型。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)

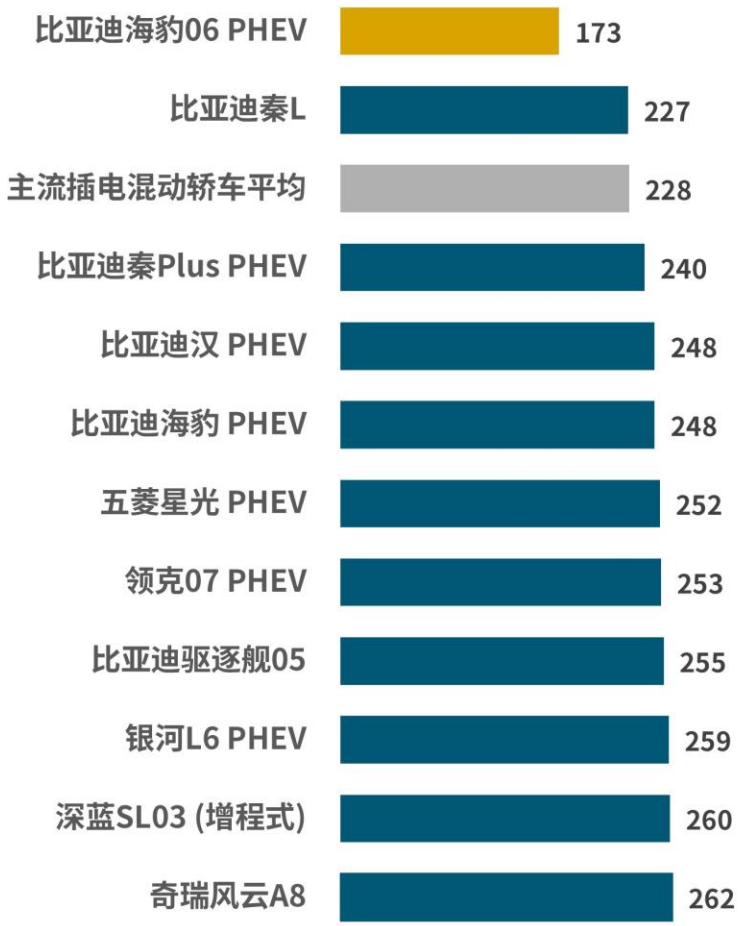
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025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)

主流插电混动轿车



注： 得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
主流插电混动轿车市场，深蓝L07 (增程式)、启源A05为小样本（n=30~99），故均不展示具体成绩。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)

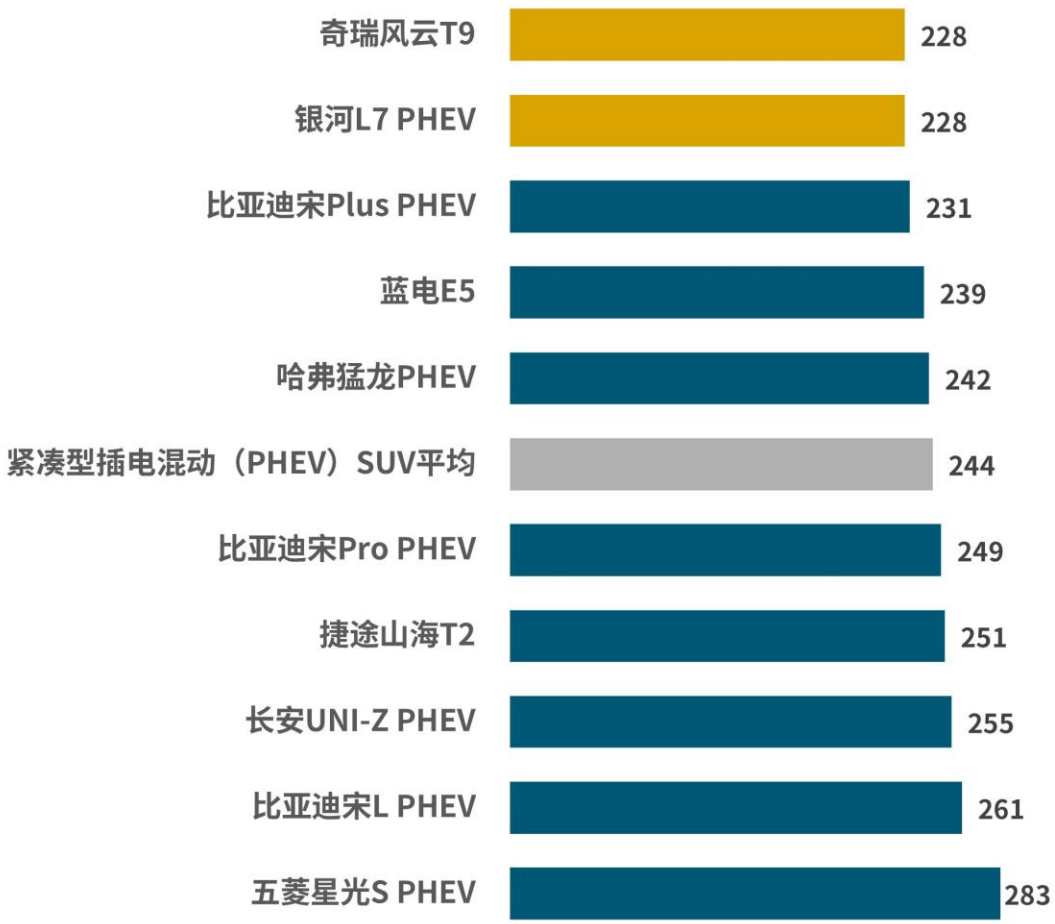
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025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)

紧凑型插电混动（PHEV) SUV



注： 得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
紧凑型插电混动（PHEV) SUV市场，比亚迪海狮05 PHEV、启源Q05为小样本（n=30~99），故均不展示具体成绩。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)

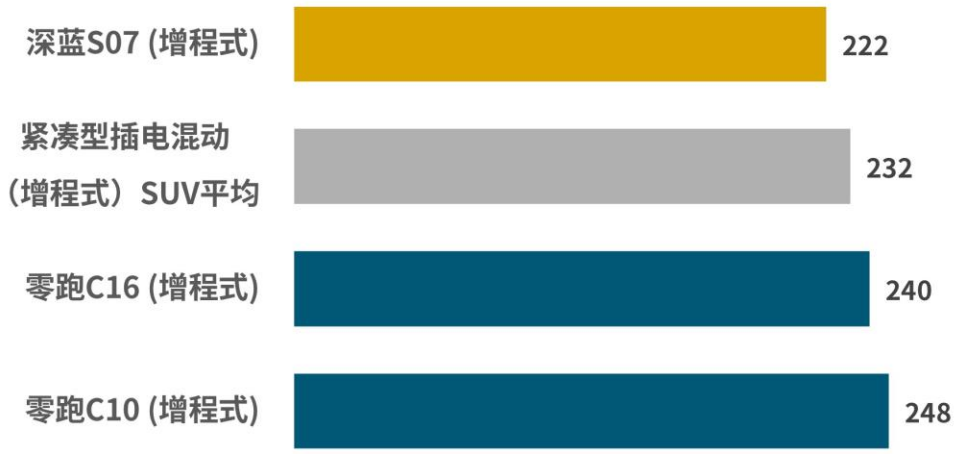
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025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)

紧凑型插电混动（增程式) SUV



注： 得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)

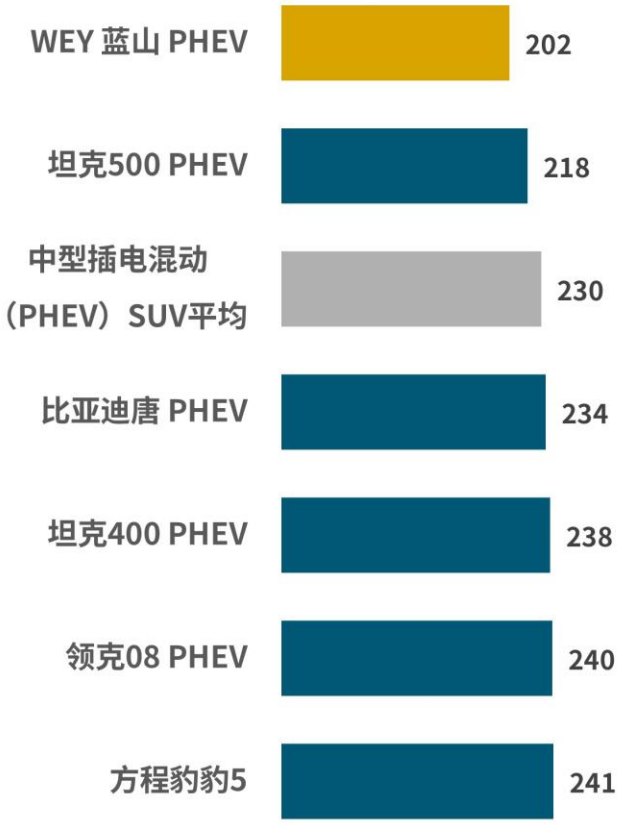
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

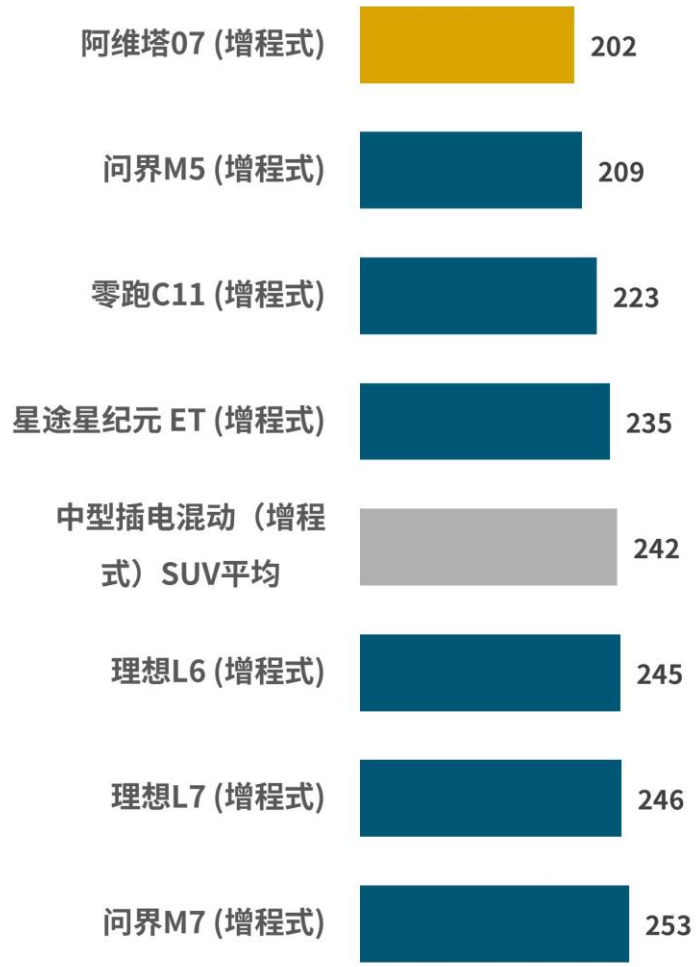
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

中型插电混动（PHEV）SUV



中型插电混动（增程式）SUV



注：得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
中型插电混动（增程式）SUV市场， 东风eπ008 (增程式)为小样本（n=30~99），故不展示具体成绩。

资料来源：J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)

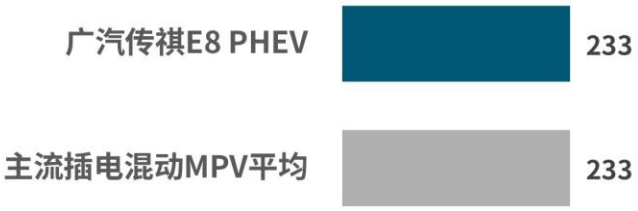
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于J.D. Power 2025中国新能源汽车新车质量研究 SM (NEV-IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power
2025中国新能源汽车新车质量研究SM (NEV-IQS)

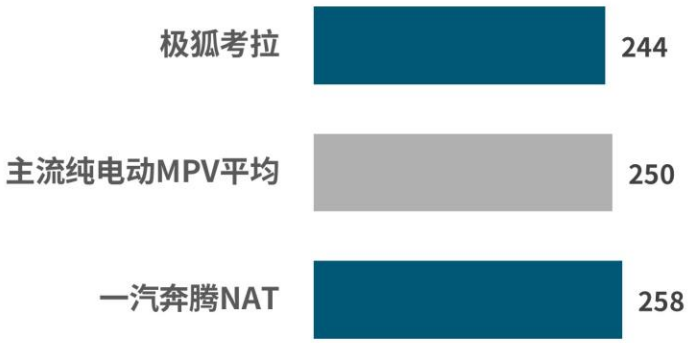
细分市场车型排名

每百辆车问题数(PP100)

主流插电混动MPV[1]



主流纯电动MPV[1]



注：得分相同的车型根据英文首字母先后顺序排列。
1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 2025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 2025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。