

J.D. Power 首个新能源汽车体验研究：新能源汽车同时面临新老质量问题

蔚来获得新能源汽车新车质量第一名

2019年7月31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 **2019 中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)**。研究显示，新能源汽车同时面临传统质量问题和新能源汽车特有的质量问题，解决新、老两大类质量问题，是新能源汽车提高产品竞争力和赢得消费者青睐的关键。

2019年是 J.D. Power 发布中国新能源汽车体验研究的第一年。该研究重点考察了拥车期为 2 至 6 个月的新能源汽车新车车主在车辆使用过程中遇到的质量问题，新车质量得分以平均每百辆车问题数 (PP100) 表达，得分越低，表明问题数越少，质量也越好。该研究也考察了用户在售前、销售和产品销售过程中的完整经历和满意度。

研究显示，新能源汽车新车车主的抱怨主要为传统质量问题，抱怨最多的前三类问题分别为车身内装 (16.3 个 PP100)、车身外观 (15.8 个 PP100) 和驾驶经历 (14.7 个 PP100)。相比之下，用户对新能源汽车特有的核心部件电池和电动机的抱怨在所有问题中相对靠后，分别只有 7.4 个 PP100 和 3.4 个 PP100。

就新能源汽车特有的质量问题而言，消费者的抱怨主要集中在四个方面，分别是动力不足 (2.7 个 PP100)、充电速度太慢 (1.9 个 PP100)、续航里程不正常缩减 (1.8 个 PP100) 和动力系统异响 (1.4 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政策扶持力度的减弱，消费者对新能源汽车的关注将更多地向产品本身偏移。新车质量作为产品竞争力和购车决策的重要因素之一，很大程度上决定了消费者在面对传统燃油车和新能源汽车二选一时到底会向哪一方倾斜。在目前市场环境还较为有利的情况下，新能源车企在发展新能源汽车核心技术的同时，也不能忽视传统质量问题的解决。两类质量问题的同步解决，既是对新能源汽车生产企业的考验，也是赢得市场和消费者青睐的机遇所在。”

该研究的其他发现：

- **豪华新能源汽车品牌质量问题数最低 (69 个 PP100)**：今年行业总体新车质量为 89 个 PP100，自主新能源汽车品牌问题数最多 (90 个 PP100)。
- **新能源汽车车主对车辆的性能、运行和设计总体满意度较高 (7.5 分，以 10 分制计算)**：评分最高的为外观/造型/设计 (7.6 分)，其次是车辆的驾驶感受 (7.5 分) 和内饰设计/颜色搭配/材质用料 (7.5 分)，电池性能和娱乐/科技配置的评分相对较低 (7.4 分)。
- **智能车载系统体验有待提高**：车主对智能车载系统的应用并不广泛，还停留在听音乐、听收音机、导航、打电话等基本场景，汽车的智能化应用场景有待探索和开发。例如，研究发现 64% 的车主自购车起从未使用过 OTA 空中升级功能。此外，车主对智能车载系统的使用体验也存在抱怨，如功能少 (31%)、界面不好看 (26%)、网络信号差/网速慢 (19%)、系统死机/卡顿 (16%) 等。

排名最高的品牌和车型

蔚来 (67 个 PP100) 和宝马 (82 个 PP100) 分列新能源汽车新车质量第一和第二。奇瑞新能源 (84 个 PP100) 和广汽传祺 (84 个 PP100) 并列第三。

细分市场层面，**比亚迪唐 PHEV** 荣获主流插电混动细分市场第一，**蔚来 ES8** 摘得大中型纯电动细分市场第一。豪华插电混动和小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。

2019 年中国新能源汽车体验研究（NEVXI）将新能源汽车新车质量问题明确划分为两大类：设计缺陷和故障/无法操作。具体诊断问题包括如下 9 个类别：车身内装、车身外观、电动机/变速系统、驾车经历、电池、配置/操控/仪表盘、座椅、音响/通讯/娱乐/导航和空调系统。

该项研究基于 2018 年 9 月至 2019 年 3 月之间购车的 2,770 位车主的真实反馈。研究覆盖 21 个品牌的 41 款车型，数据收集工作于 2019 年 3 月至 2019 年 5 月间在 30 个中国主要省份进行。

了解 J.D. Power 2019 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：庄清湄 +86 21 8026 5719/ shana.zhuang@jdpa.com

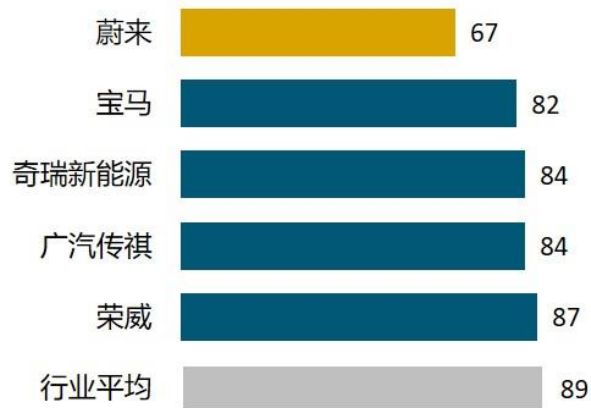
###

注：后附两张图表

J.D. Power 2019中国新能源汽车体验研究SM (NEVXI)

2019年中国新能源汽车体验研究 新车质量排名 行业平均及以上水平

每百辆车问题数 (PP100)



资料来源: J.D. Power 2019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2019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 2019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 细分市场平均及以上水平

主流插电混动*

第一名：比亚迪唐PHEV

荣威ei6

中大型纯电动*

第一名：蔚来ES8

荣威Ei5

* 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2019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中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。豪华插电混动和小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 2019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2019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。