



# 中国新能源汽车行业 用户满意度指数(CACSI)测评结果

2018  
ANNUAL  
REPORT 

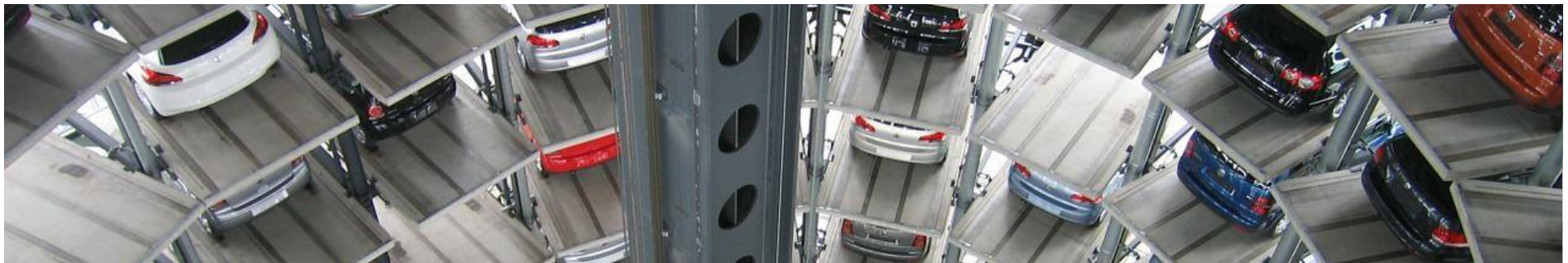
中国质量协会 全国用户委员会  
2018年10月18日  
北京

01



## 中国新能源汽车用户满意度指数CACSI测评背景

# CCSI努力推进方向：中国质量消费体验研究和国家顾客满意度评价



1983

中国质量协会成立全国用户委员会，协调各地区、各行业成立用户委员会

- 质量评价
- 质量监督
- 消费者维权

1996

发起全国实施用户满意工程活动

- 国家多个部委联合推动
- 1998年邀请美国测评专家来京讲课
- 召开第一届用户满意理论研讨会
- 组织成立满意度测评模型专家组
- 自2002年开始全面展开汽车、住宅、家电等行业的满意度测评工作
- 发布满意度测评的规范（试行稿）

2009

顾客满意度测评的模型、方法的国家标准发布

- 中国质量协会参与国家标准的起草
- 2009年，中国质量协会推进的满意工程活动以国家标准为参考依据
- 2009年，开始对啤酒、茶饮料、液态奶、食用油等行业进行满意度指数测评
- 2010年，开始对银行、保险、工程机械等行业进行满意度指数测评
- 2015年开始对新能源汽车行业进行满意度指数测评

2017

国家顾客满意度指数发布和中国质量消费体验研究

- 评估顾客视角下的产品与服务质量现状，剖析顾客需求，构建以顾客感知为基础的质量监督管理模式。
- 涵盖195个行业，6658个品牌
- 为保证客观、公正，测评活动期间不接受任何企业的赞助

# CCSI指数测评意义



- 推动质量评价由追求“合格率”向追求“满意度”跃升
- 激励更多企业追求用户满意、高质量发展，实现中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变



- 推动满意度指数纳入国民经济和社会发展统计指标体系，定期与国际对标，为经济决策提供依据
- 测评结果得到政府相关部门高度重视

时间	国家对质量工作越发重视
2017年9月	《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》
2016年9月	《国务院办公厅关于印发消费品标准和质量提升规划（2016—2020年）的通知》
2016年5月	《国务院办公厅关于开展消费品工业“三品”专项行动营造良好市场环境的若干意见》
2016年4月	《国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要2016年行动计划的通知》
2015年5月	国务院印发《中国制造2025》

## 国务院国有资产监督管理委员会

管理财（2017）161号

### 关于下达2017年行业经济指数专项经费的通知

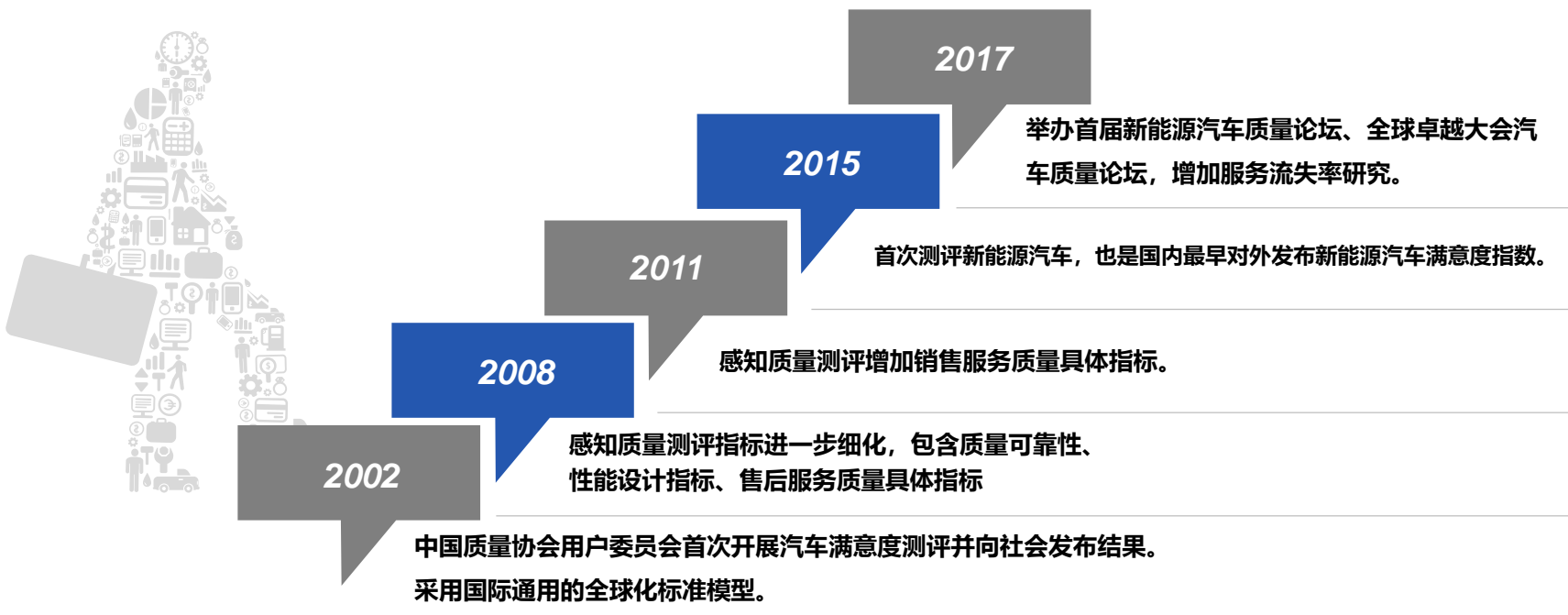
中国质量协会：

根据《国资委行业经济指数专项经费管理暂行办法》（管理财〔2015〕163号）的相关规定，管理局组织专家对2017年行业经济指数经费申请进行了评审，现下达你单位2017年各行业用户满意度指数经费补助100万元。

请你单位按照申报内容认真做好指数的编制发布工作，发布内容及时报国资委、财政部、工信部、发改委等相关部门，不断扩大行业指数的影响力，更好发挥作用。同时加强行业经济指数专项经费的管理，确保专款专用，切实提高资金使用效益，管理局将依据相关规定和要求进行项目的绩效评价，对经费使用情况进行专项审计。



# CACSI大事记



# CACSI研究思路和基本理念

- 用户是产品的最高和最终评价者,用户可以用“货币”也可以用“脚”给出自己的选择
- 用户依据自己的需求和需求被满足的程度作出评价

## 用户第一

## 市场性

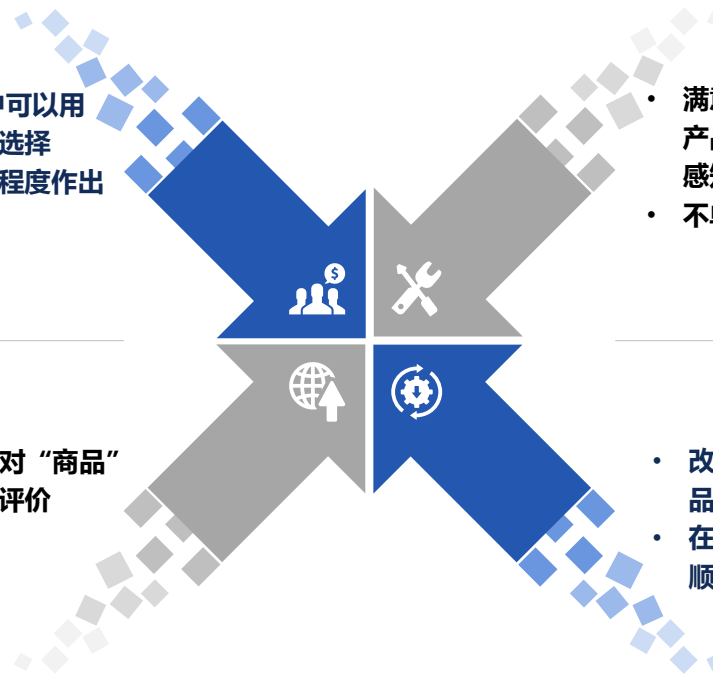
- 用户满意度与质量高度相关,但它是对“商品”的总体评价,而不是仅对“产品”的评价
- 考虑不同细分市场的竞争要素所在

- 满意度是用户基于购前预期和购买使用后对产品质量、服务质量、满足个人喜好程度的感知以及所花费用得出的综合性评价
- 不单纯以某个侧面或环节的测量反映满意度

## 系统性

## 改进有效性

- 改进是多侧面的,包括产品质量、服务质量、品牌形象、营销(定价)策略等
- 在资源有限的情况下,必须确定改进的优先顺序,才能实现有效改进



# CACSI研究特点及优势

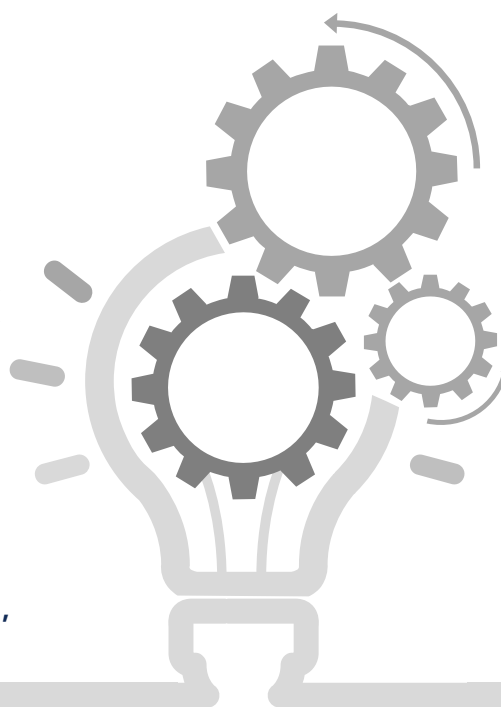
## 判断车型竞争力

## 明确判断改进点

## 测评科学应用广泛

## 严格控制质量

- CACSI测评结果可以对细分市场竞争力和获利能力提供准确的判别
- 用户依据自己的需求和需求被满足的程度作出评价
- 不仅给出产品质量、服务质量、品牌形象、价格对用户满意度的影响度，而且给出整车的不同系统及不同系统的组件质量对用户满意度的影响度
- 测评结果具有较强的稳定性，模型绝对误差  $< 0.3$ ，数据结果精度高
- 测评结果可以行业对比和行业内历史比较，为国家相关部门决策提供数据支持



- 测评结果也可以为用户提供有效的汽车质量信息
- 考虑不同细分市场的竞争要素所在
- 指标体系设计基于对中国汽车市场和现有汽车产品、服务流程的深刻理解
- 问卷基于对中国消费者心理有深刻的理解和把握，能做到使问题易于受访者理解
- 100%的问卷复核和审核，确保原始数据的真实

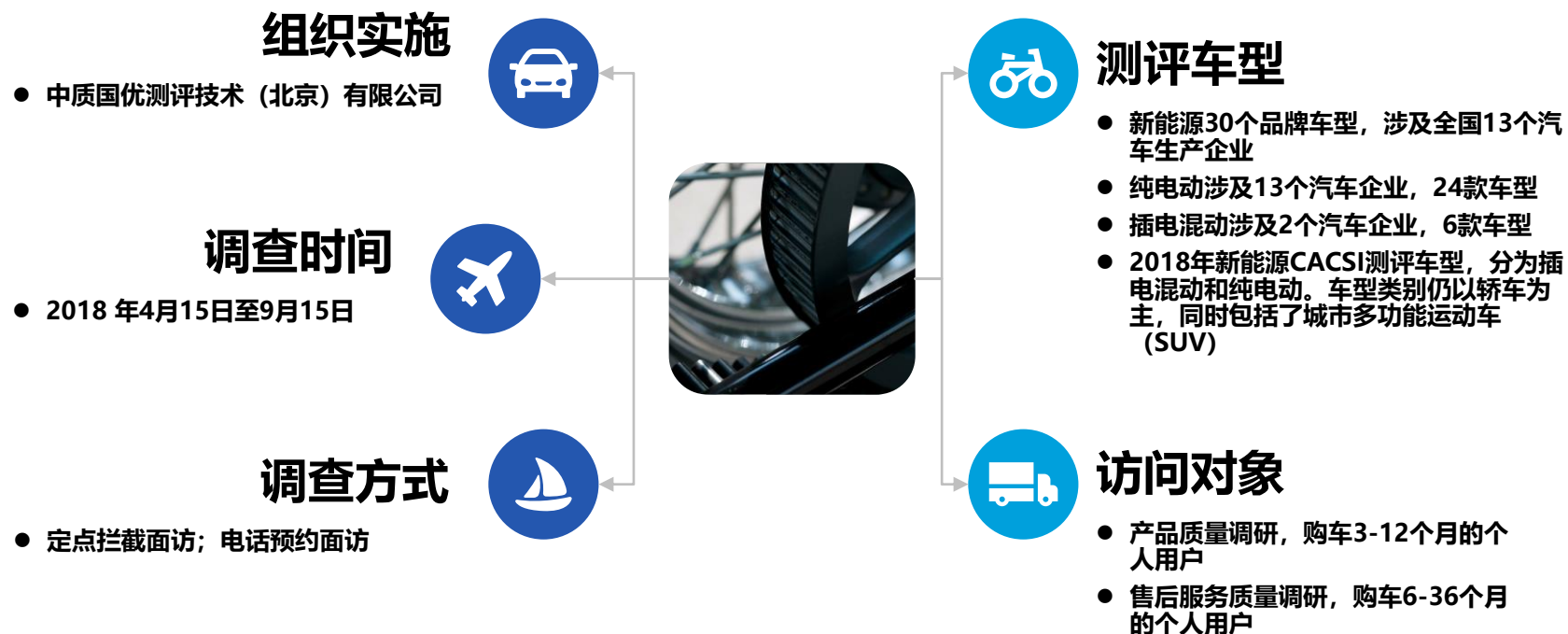
02



## 中国新能源汽车用户满意度CACSI测评概况



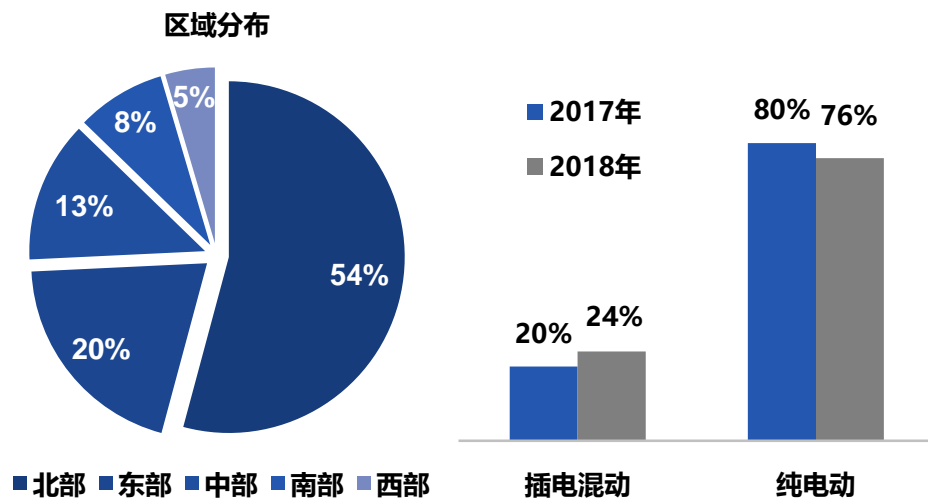
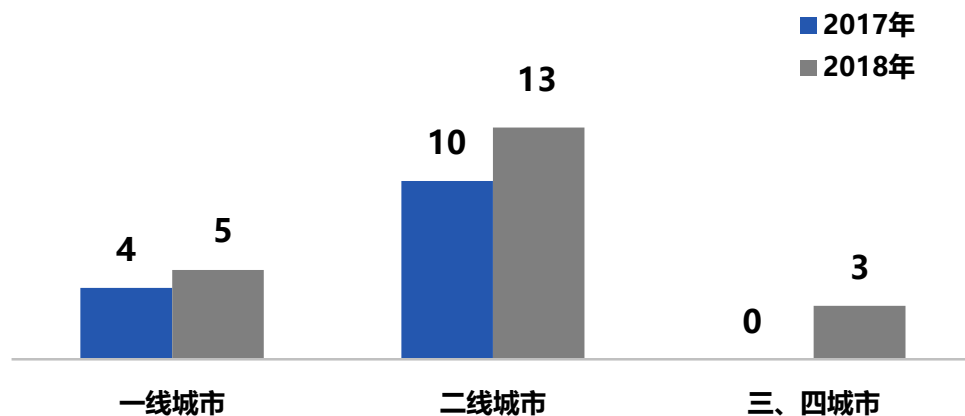
# 2018年新能源CACSI调研基本情况



# 调查抽样分布

- 2018年测评城市达21个，比去年增加7个城市。
- 区域调研样本主要集中北部和东部，城市集中在北京、天津、上海、广州、深圳等保有量相对较大、重点一线推广城市。
- 纯电动样本占比下降4个百分点。

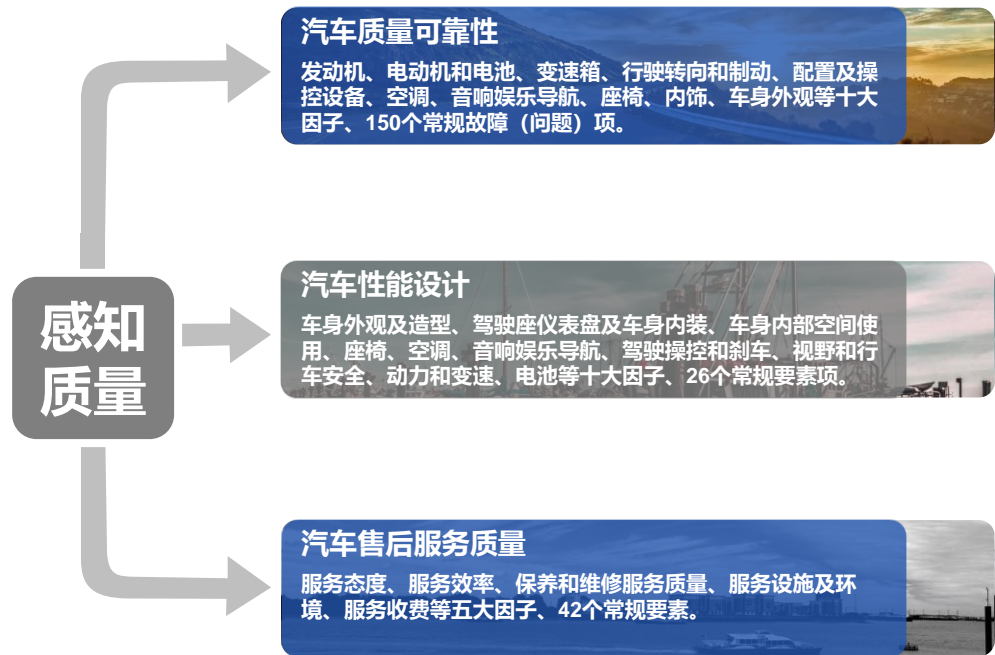
区域	城市
北部	北京、天津、太原、长春、沈阳
东部	上海、福州、漳州、济南、潍坊、临沂
中部	郑州、武汉、南昌、九江、长沙
南部	广州、深圳、佛山
西部	西安、重庆



# 测评内容基本架构的关联性

## CACSI模型分析

品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、满意度、抱怨率、忠诚度等7个结构变量15个观测变量



02



## 2018年新能源CACSI测评结果



## 主要发现 (一)

01

2018年中国新能源汽车行业用户满意度指数 (CACSI) 为75分 (满分100分), 与2017年持平。相比插电混动汽车, 纯电汽车更受用户青睐。纯电动汽车满意度76分, 同比提高1分, 呈持续上升趋势。插电混动汽车满意度74分, 同比下降1分, 呈持续下降趋势。

02

随着新能源汽车产品结构持续升级, 品牌和质量持续提升, 越来越多的用户倾向于选择新能源汽车。数据显示, 品牌形象76.5分, 同比提高0.7分; 感知质量75.7分, 同比提高1.1分。

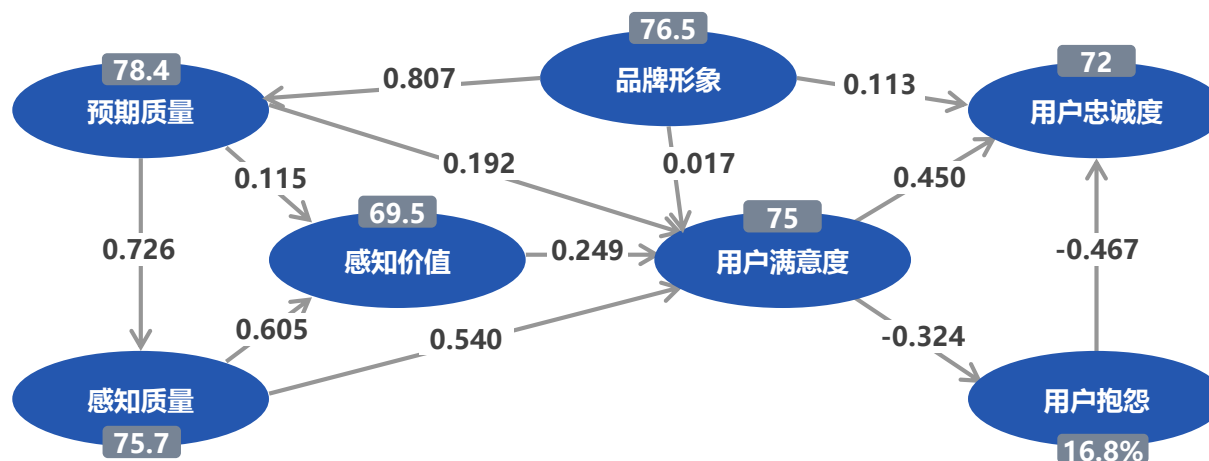
03

我国新能源汽车产品日益丰富, 轿车和SUV新产品增多。A级车产品市场份额大幅增加, 而A00级产品市场份额在下降。在国家政策和市场双驱动下, 产品结构升级换代加快, 高续航里程及中高端产品更受用户青睐。用户在回答“下次购车是否还买新能源车”问题中, 95%的用户还会购买新能源汽车。

04

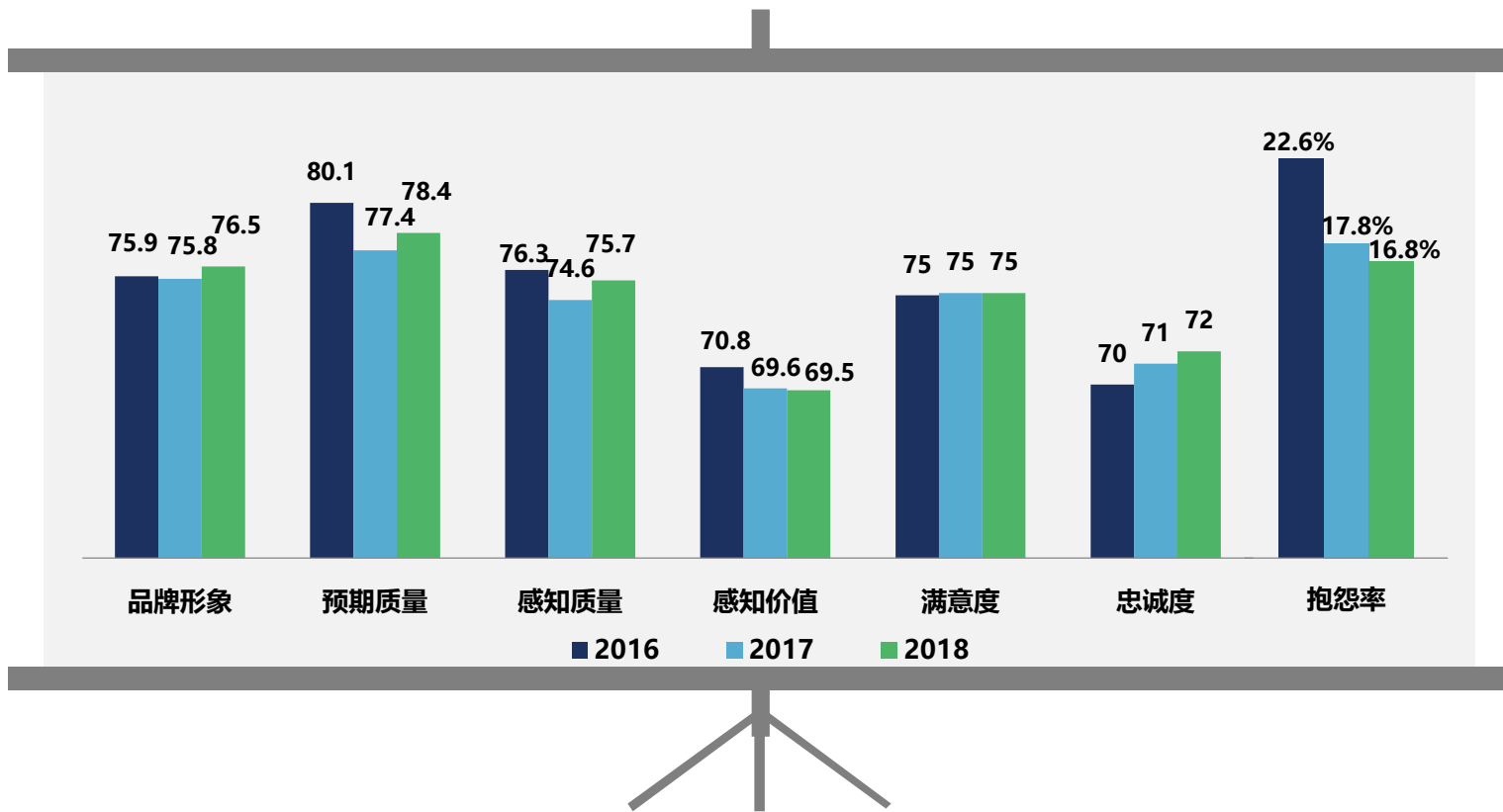
以质量和成本优势为基础的市场竞争将会推动我国新能源产业高质量发展。测评数据显示, 感知质量对满意度的影响系数为0.69。最近两年, 感知价值对新能源汽车用户满意度的影响系数下降近40%。不过, 新能源汽车感知价值对满意度影响系数仍比燃油车高19%。这表明, 价格或成本优势仍是当前新能源汽车市场竞争的重要因素之一。

## 2018中国新能源汽车行业用户满意度指数(CACSI)模型结果

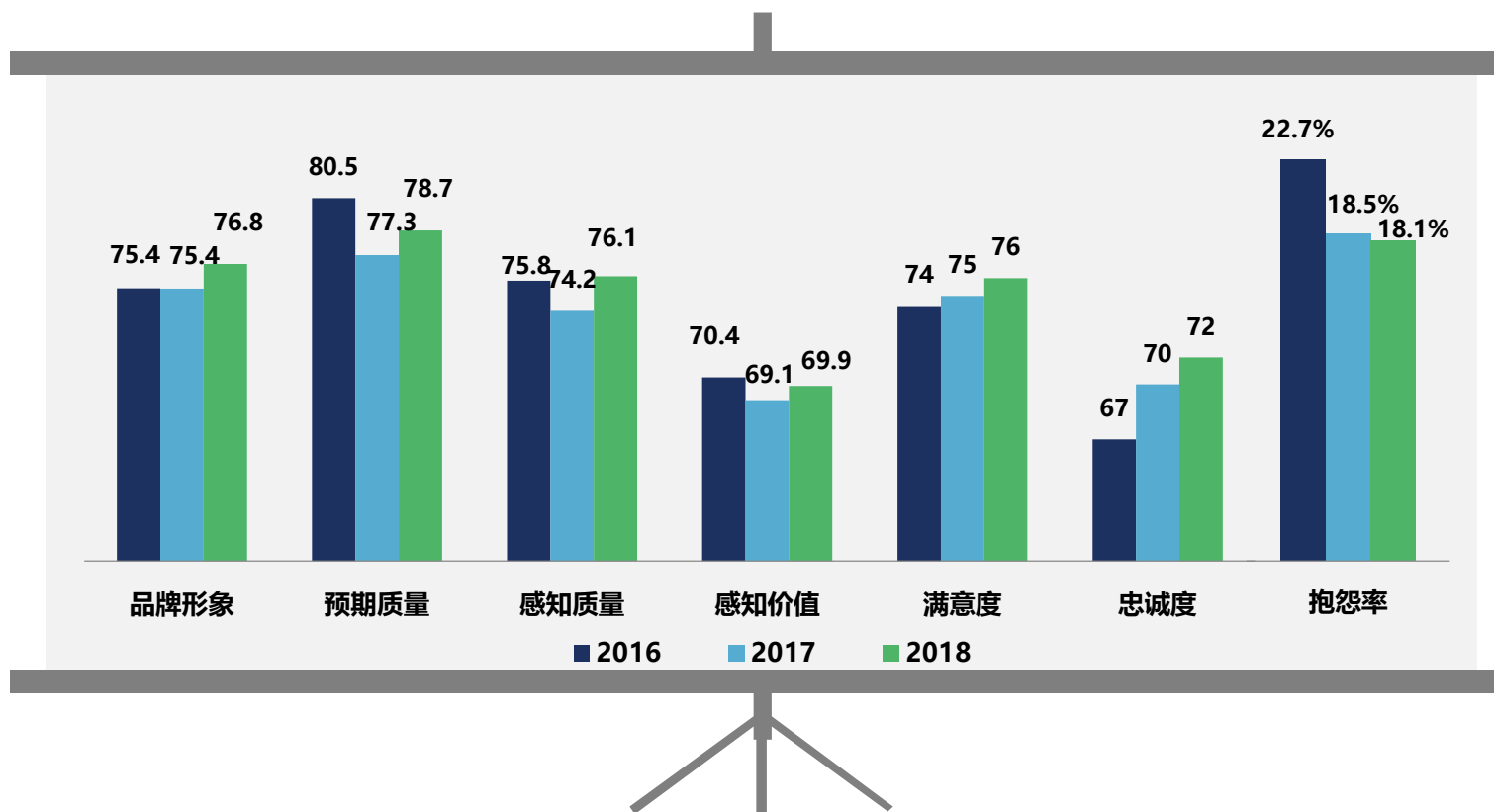


- 结构变量得分由相关的指标得分加权平均后得到，能准确反映出该结构变量的整体表现。
- 例如，“车的企业（公司）形象”、“车的品牌形象”、“车的品牌知名度”、“车的品牌美誉度”这四个指标得分加权平均后即“品牌形象”这个结构变量的得分。
- 指标得分是被访者们对问卷中的每个具体问题评价打分的平均值，这些问题均被设置成十分制（1表示最差，10表示最好）。
- 数据组会将其转化成百分制（0表示最差，100表示最好）以方便报告呈现。需要注意的是，该得分表示均值而非百分比。

# 中国新能源汽车行业用户满意度指数年度比较

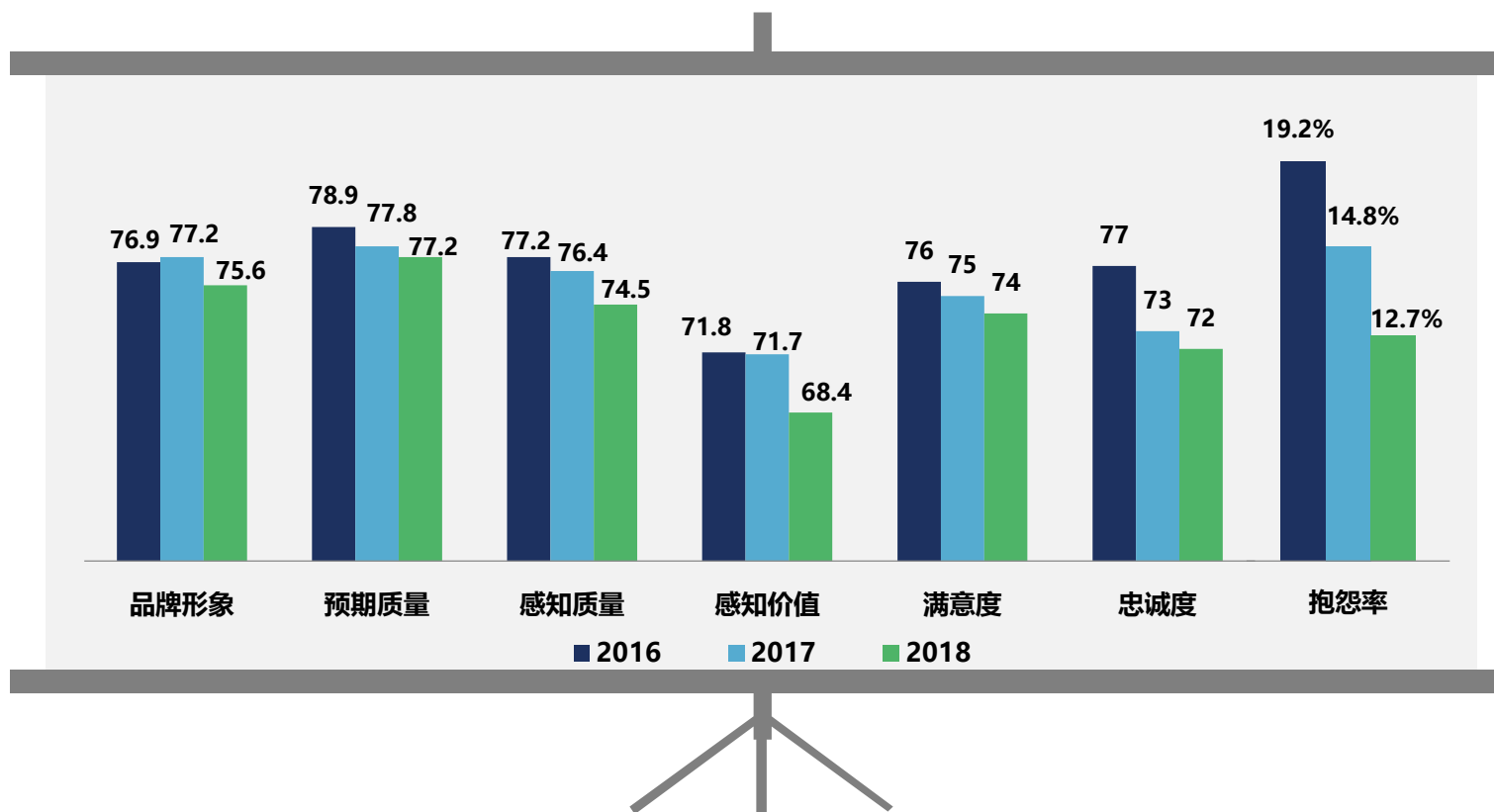


# 中国纯电动汽车行业用户满意度指数年度比较

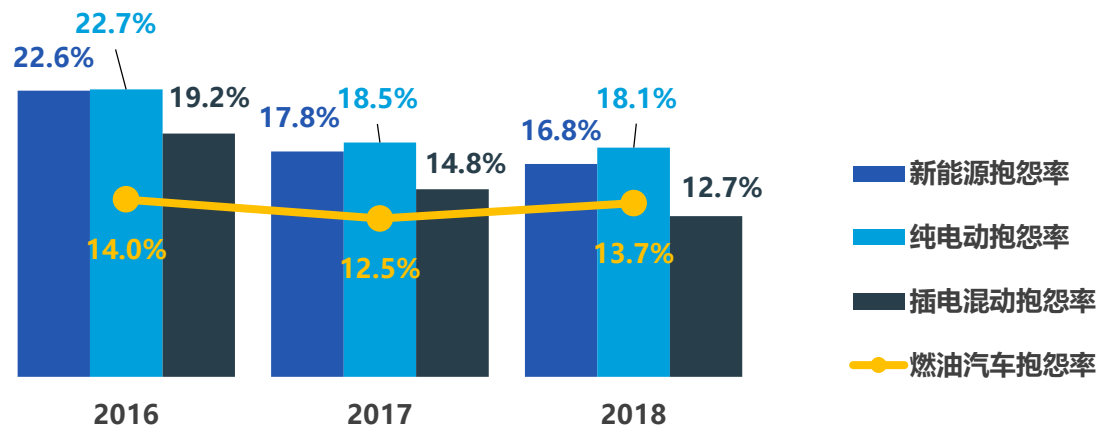
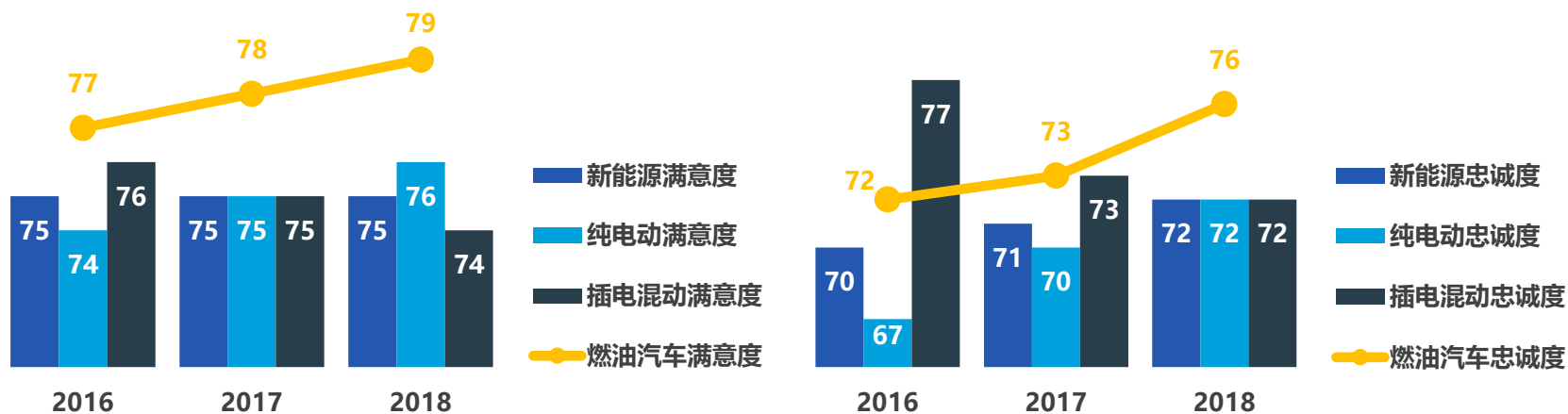




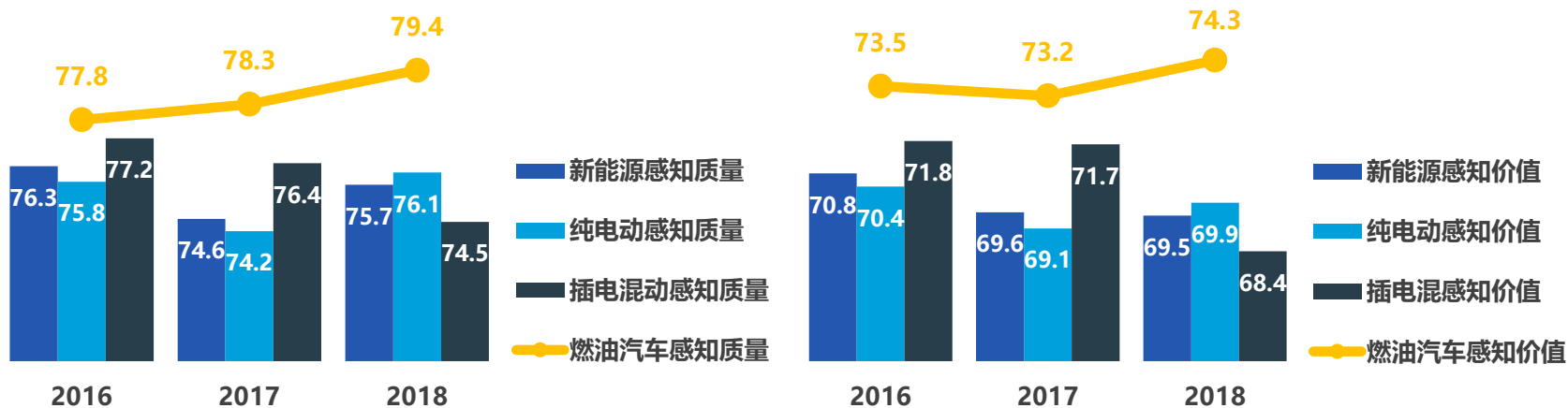
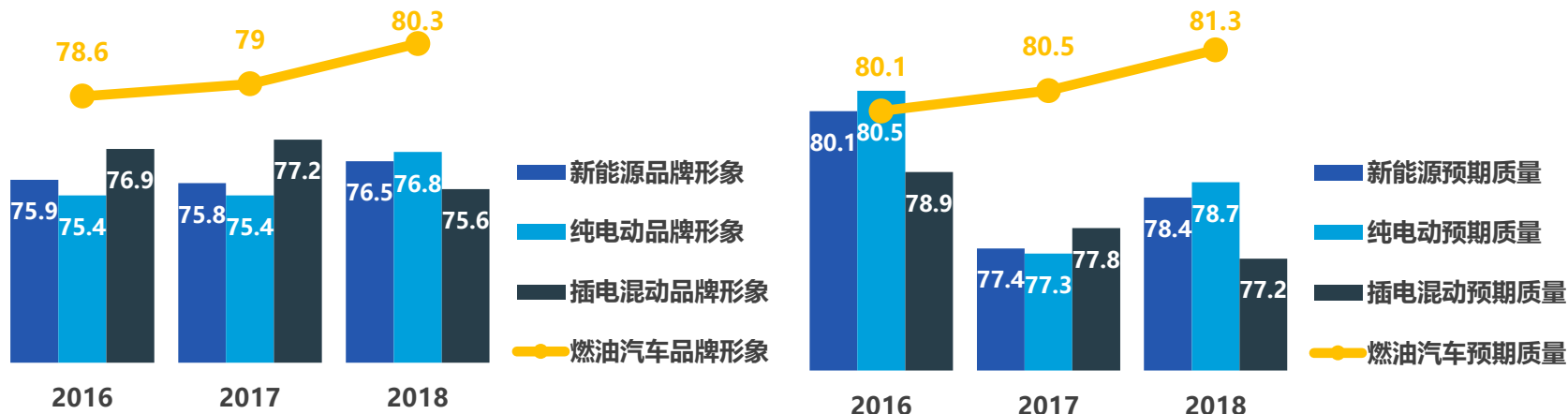
# 中国插电混动汽车行业用户满意度指数年度比较



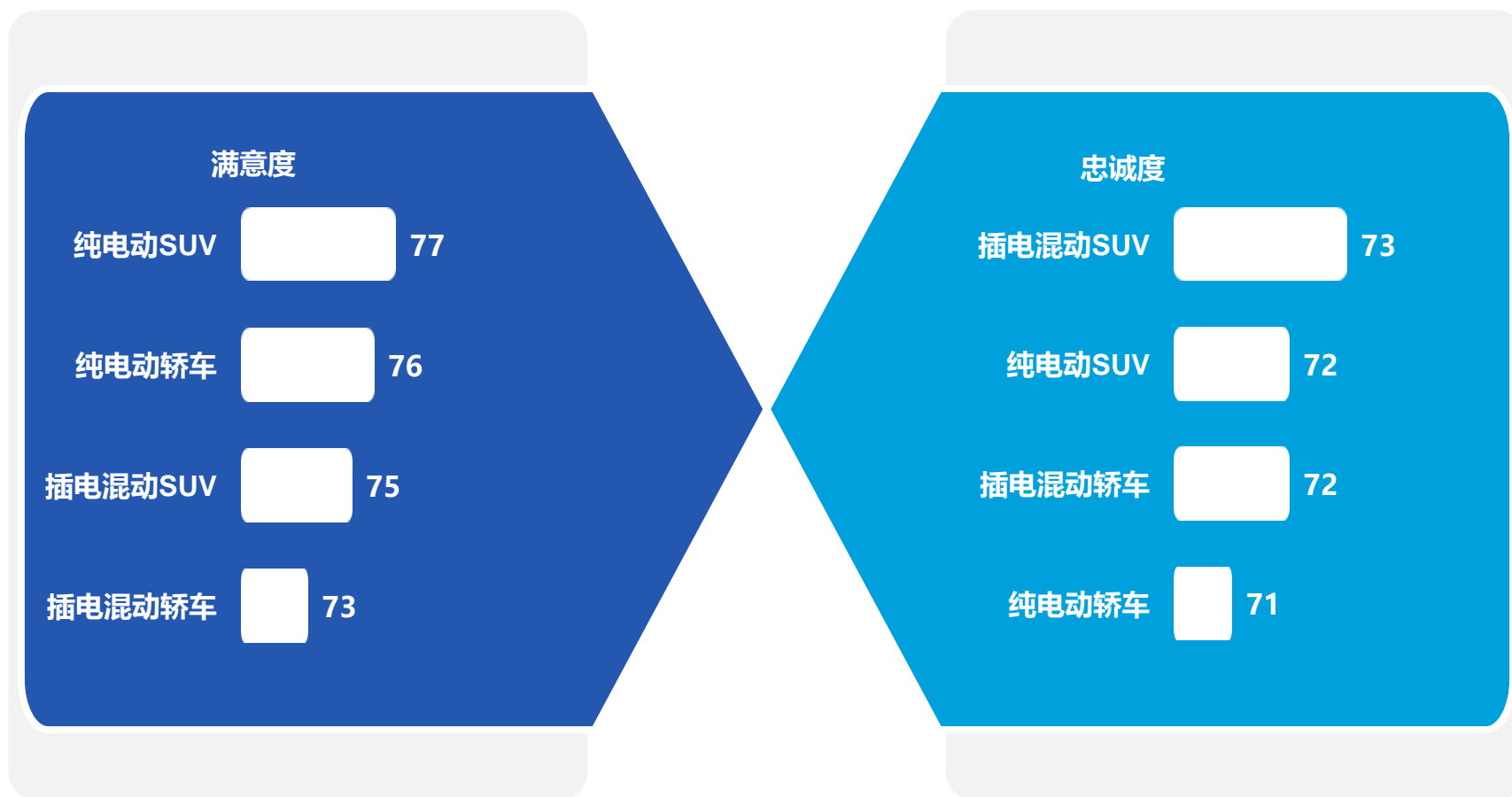
# 新能源汽车与燃油汽车行业CACSI比较（一）



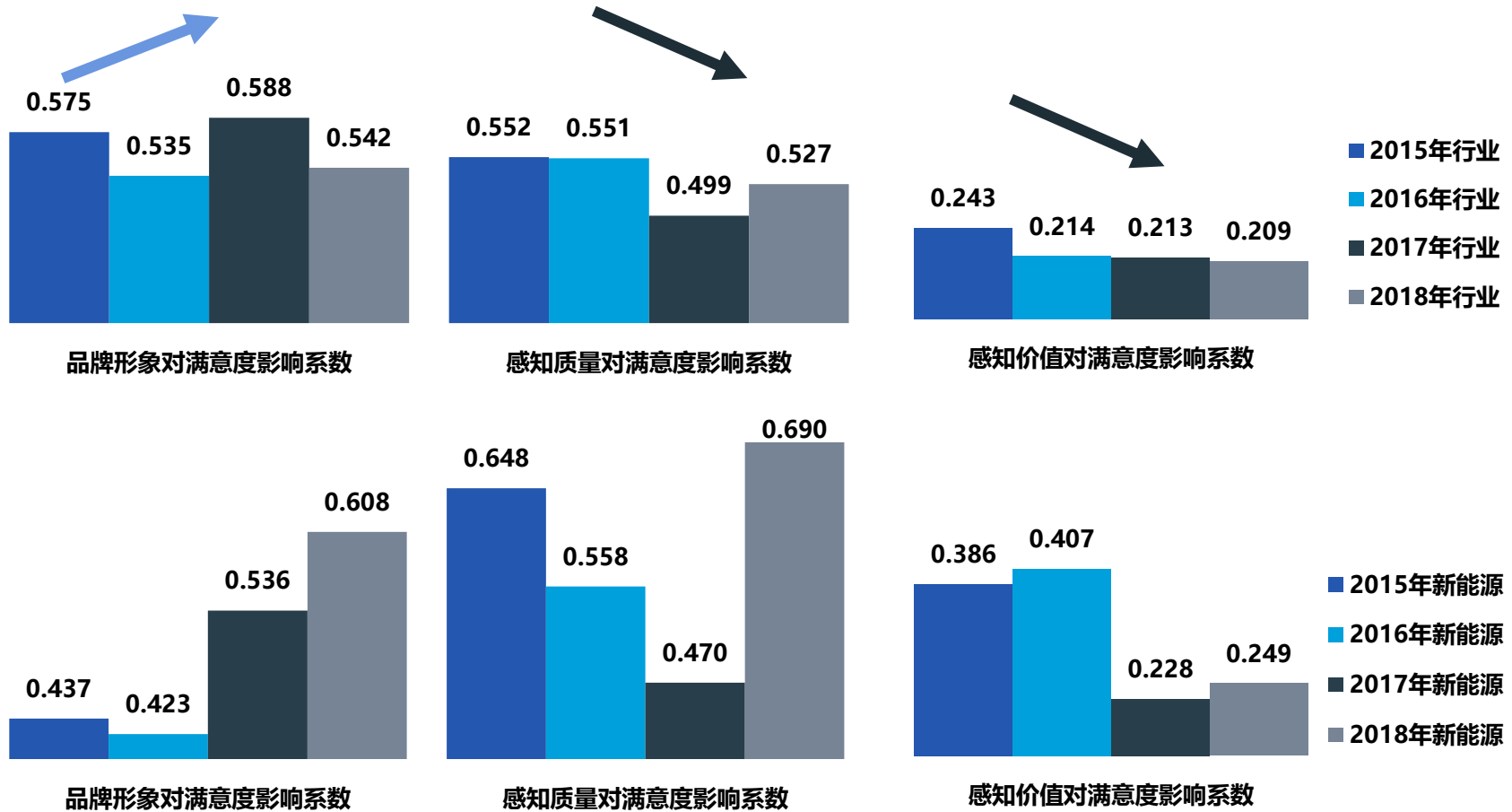
## 新能源汽车与燃油汽车行业CACSI比较 (二)



# 不同类别市场用户评价差异



# 品牌形象和质量主导对满意度的影响，感知价值影响力呈弱化趋势





01

2018年可靠性满意度76.3分，同比提高5.7分。其中，纯电动可靠性满意度77.4分，插电混动73.9分。数据表明，相比插电混动，用户更认可纯电动可靠性质量。纯电动用户更关注车身外观系统质量可靠性，插电混动更关注内饰质量可靠性。

02

2018年百辆新车故障发生次数为108次，同比下降13%。其中，纯电动百辆新车故障发生次数110次，插电混动95次，这是由于用户更关注纯电动车的电池、电机故障（问题）。

03

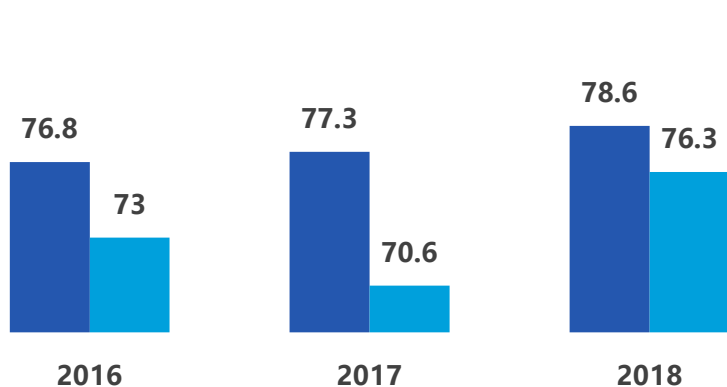
用户提及的最主要故障问题是续航里程不正常衰减，表现为续航里程太短，与厂家实际标明的里程严重不符。用户提及其他易发故障（问题）有：充电速度太慢，内饰异味重，刹车不灵、距离过长，充不进电、充不满电，风噪声大，空调暖风不热，行驶时车身明显抖动，空调噪声大，刹车有异响，发动机噪声大、有杂音（插电混动），加速反应迟缓无力(插电混动)。

04

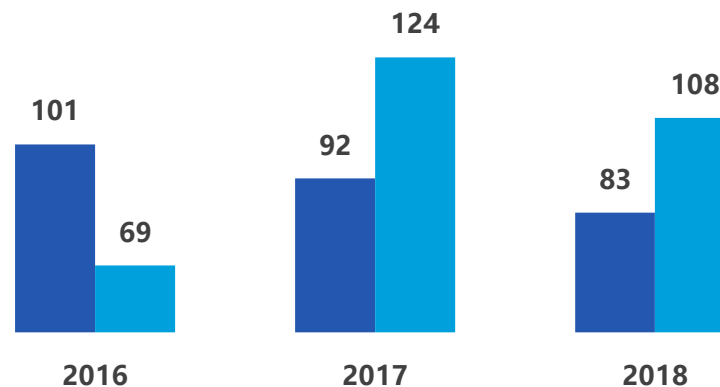
新能源故障（问题）主要集中在电池、行驶、转向和制动、车身外观系统、空调、内饰系统、发动机（插电混动）等关键部位。

# 汽车质量可靠性总体特征

■ 燃油汽车质量可靠性 ■ 新能源质量可靠性



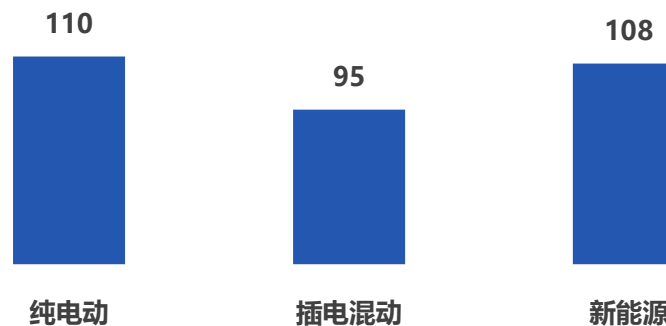
■ 燃油汽车百辆新车故障次数 ■ 新能源汽车百辆新车故障次数



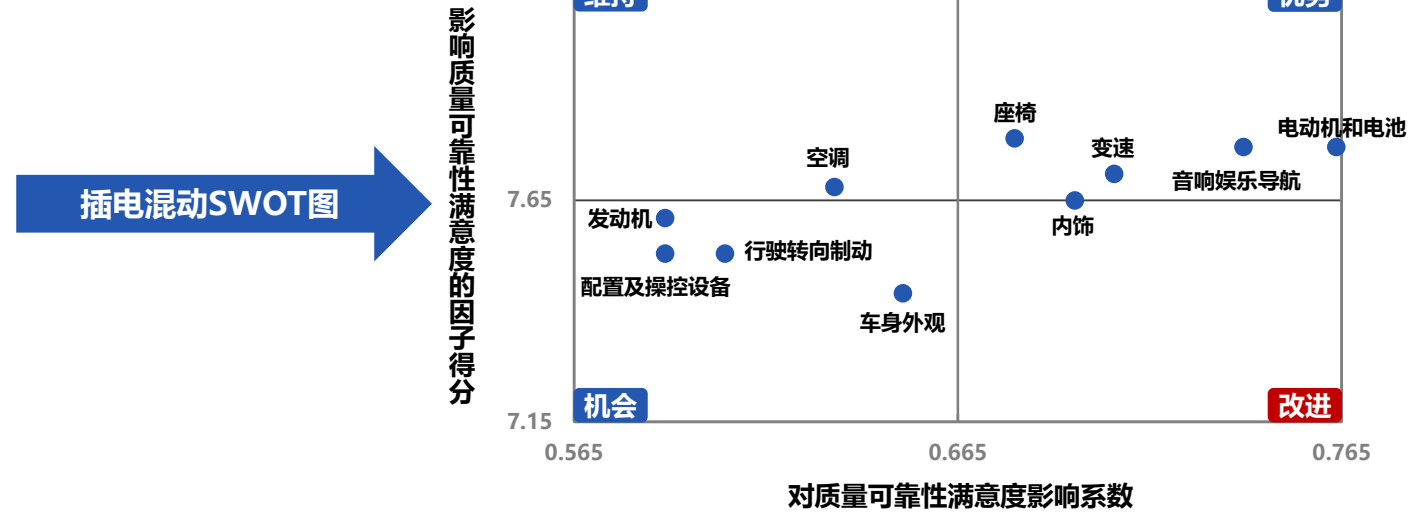
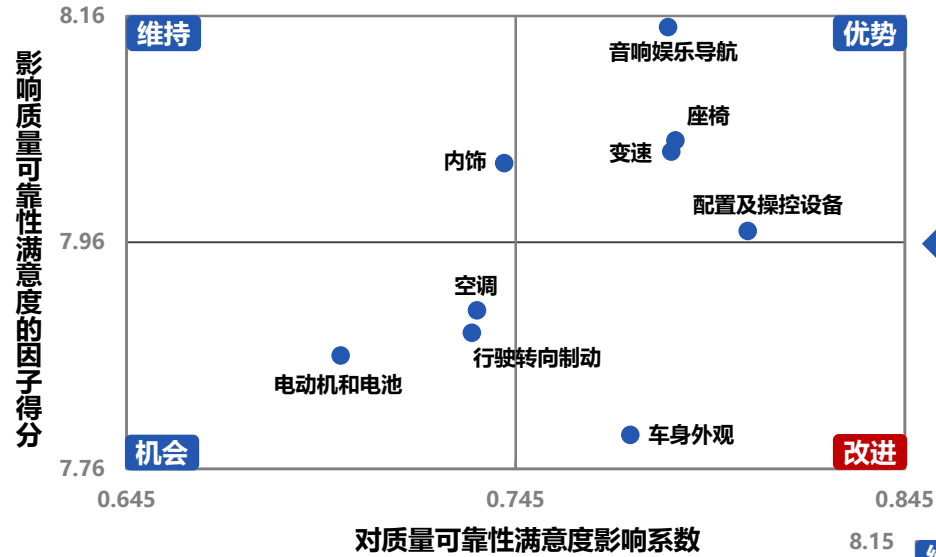
■ 质量可靠性



■ 百辆新车故障次数



# 汽车质量可靠性优势和劣势要素





# 用户提及的故障和问题



## 2017年易发故障问题

- 续航里程太短与实际标明严重不符
- 电池在开空调的情况下里程短，掉电快
- 充电慢、困难或充不上
- 内饰材料粗糙，异味大
- 电动机没劲，跑起来车有点抖，有异响
- 内饰接缝材料粗糙，有异响
- 空调不制冷，制冷速度不快
- 刹车刹不住，不灵敏
- 车灯坏了，不太亮
- 座椅太硬，不易调节
- 轮胎磨损严重

## 2018年易发故障问题

- 续航里程不正常衰减
- 充电速度太慢
- 内饰异味重
- 刹车不灵、距离过长
- 充不进电、充不满电
- 风噪声大
- 空调暖风不热
- 行驶时车身明显抖动
- 空调噪音大
- 刹车有异响
- 发动机噪音大、有杂音
- 加速反应迟缓无力

## 2018年易发故障部位

- 电池
- 行驶转向和制动
- 车身外观
- 空调
- 内饰问题
- 发动机



01

2018年汽车性能、设计满意度75.8分，同比提高3.7分。其中，纯电动可靠性满意度76分，插电混动75分。数据表明，相比插电混动，用户更认可纯电动可靠性质量。

02

相比燃油汽车，新能源汽车在外观造型及设计、加速性能、行驶中车内的安静程度等方面有明显优势。

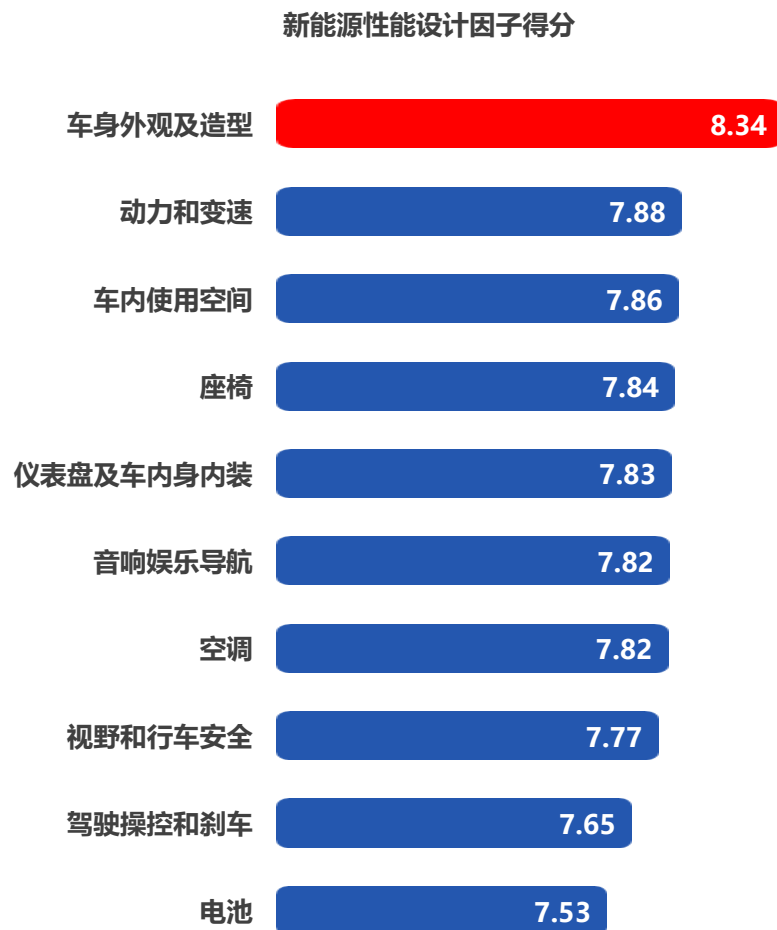
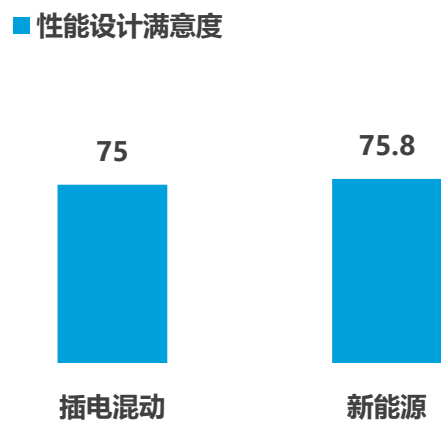
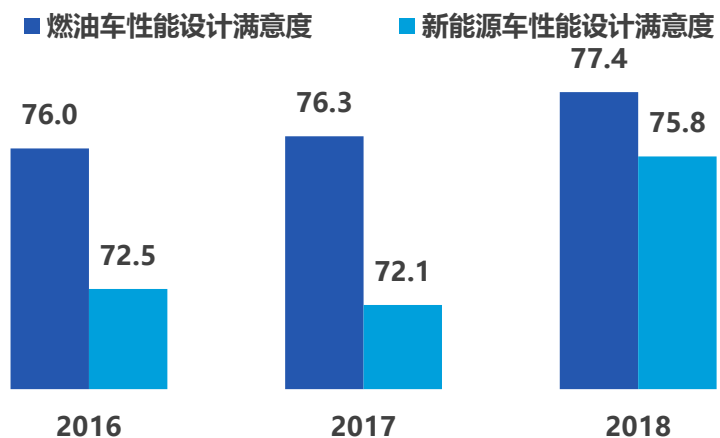
03

纯电汽车用户希望重点改善驾驶操控刹车、动力和变速、空调。插电混动汽车用户希望重点改善驾驶、操控及刹车、音响娱乐导航和驾驶座、仪表盘及车身内装。

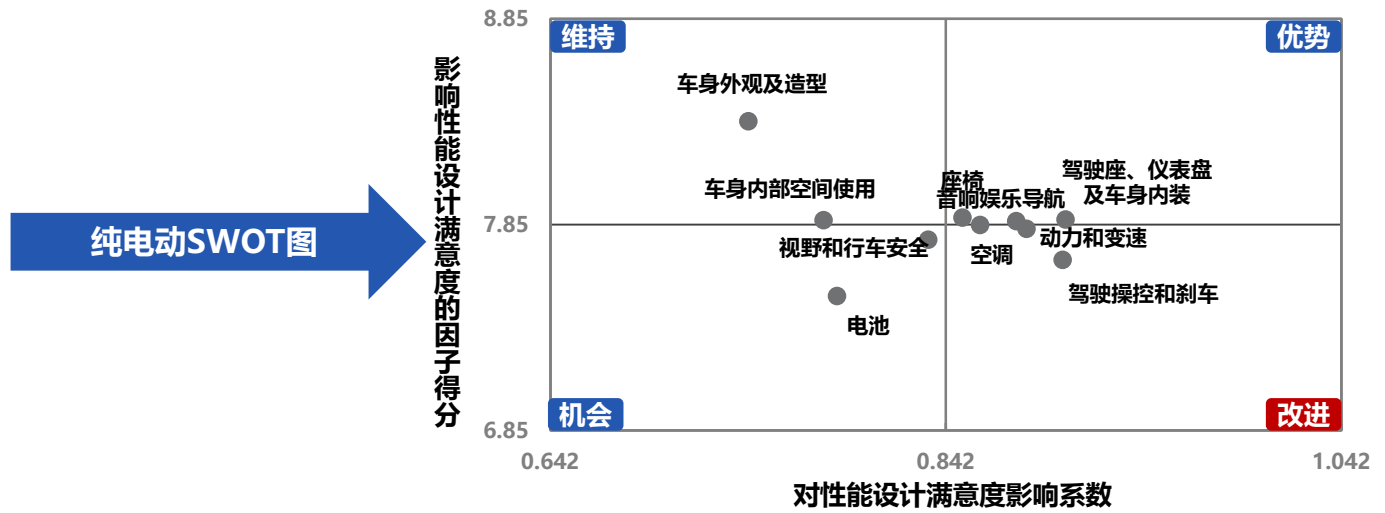
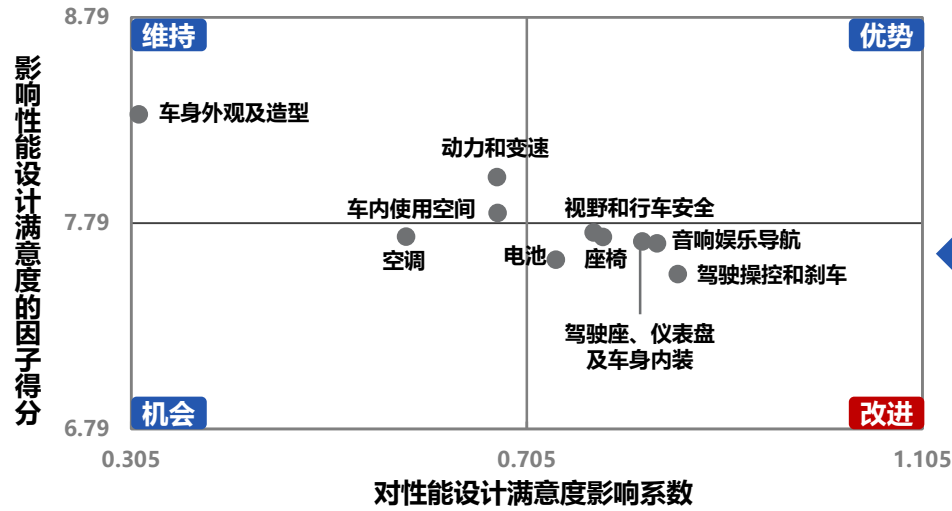
04

汽车厂商应重点提高下列要素的性能设计水平：续航性能；电池充电速度；在不良路况下操控性、平稳性；经过凹凸不平道路时的舒适度。

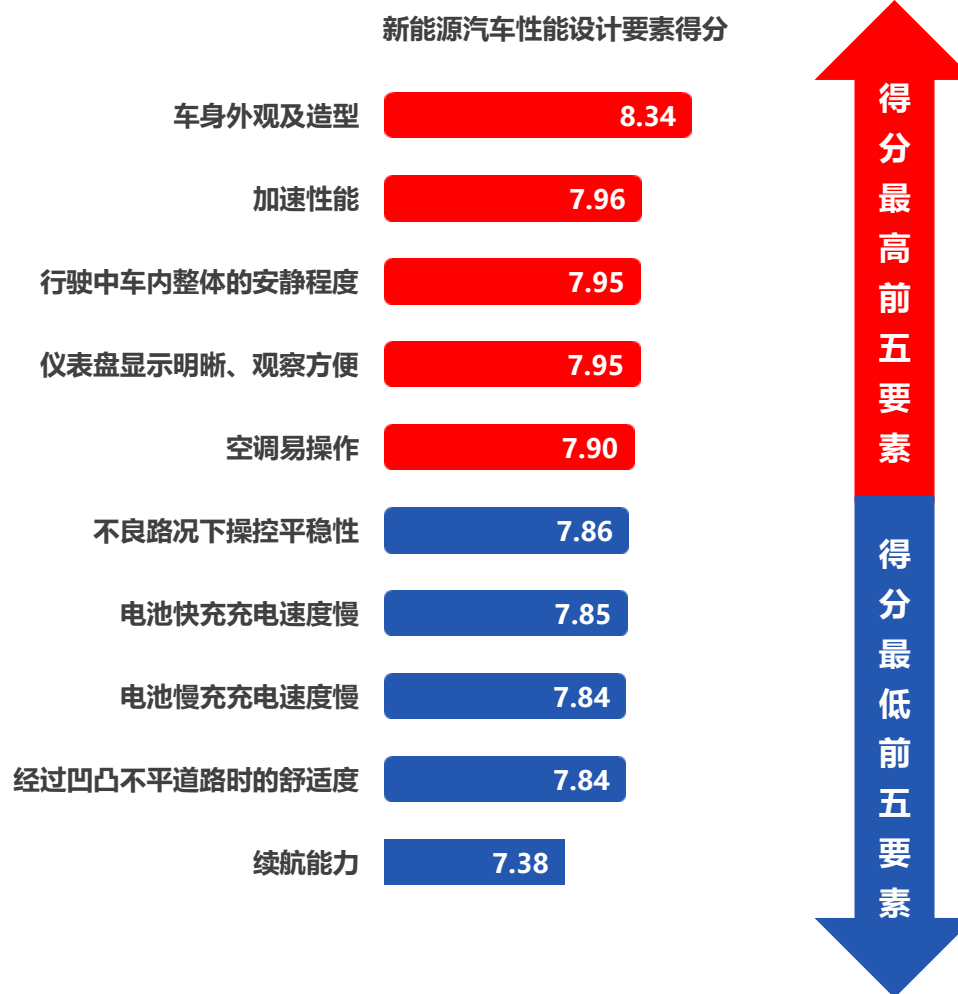
# 性能设计满意度总体水平



# 性能设计质量优势和劣势 (1)



## 性能设计质量优势和劣势 (2)





01

2018年新能源汽车行业售后服务满意度75分，比传统燃油汽车低2分。

02

传统燃油汽车已经发展出了较为完善的售后服务体系，但整个新能源汽车领域售后服务体系还处在初步发展阶段。相较于传统汽车，新能源汽车在配件上有着极大的不同，传统燃油车维修技师在维修新能源汽车时也存在一定障碍。

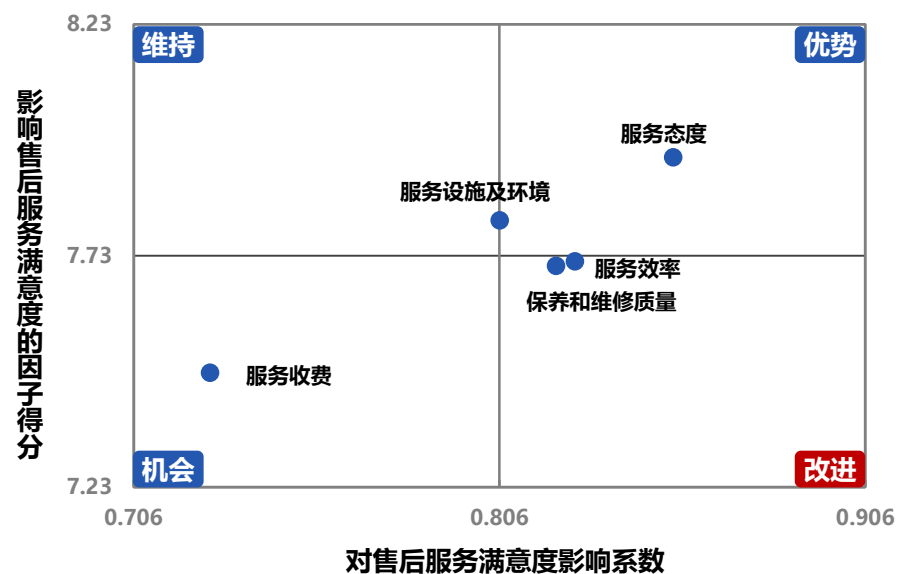
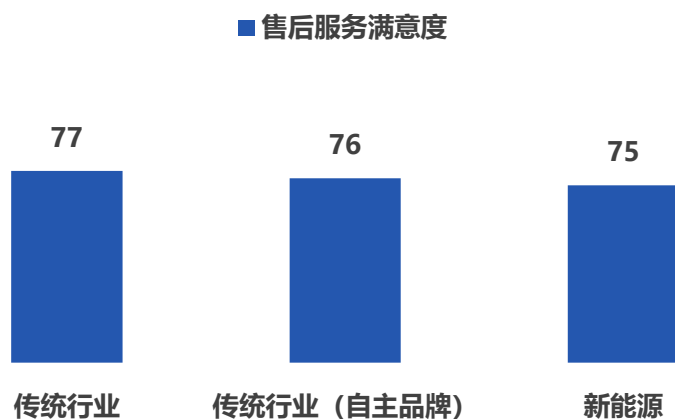
03

新能源汽车售后服务方面主要优势是服务态度和服务设施及环境，主要体现在服务场所标志明显，便于寻找，服务位置便利；服务人员很好地倾听用户需求，接待人员态度主动热情，对您尊敬。

04

新能源汽车售后服务方面，应提高服务效率和服务质量。测评数据还显示，用户心目中最想要的服务是专心、便捷、实惠和贴心的服务。用户希望新能源汽车服务商在准确诊断故障、小故障当场解决、一次性修好车、备件充足、服务后提车顺利、时间短等方面有明显改善。

# 售后服务满意度 (1)

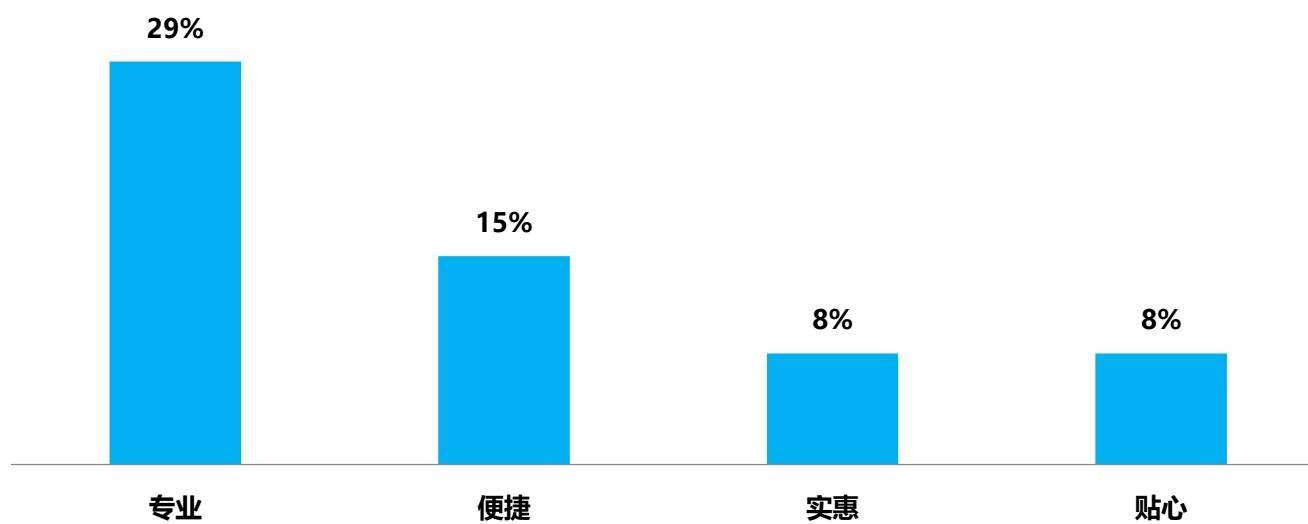


新能源服务满意度	
强化优势点	服务场所标志明显，便于寻找，服务位置便利；服务人员很好地倾听用户需求，接待人员态度主动热情，对您尊敬；接受服务之前，等待服务的时间较短
重点改进点	不能做到故障一次性修好，小故障不能完全当场解决，诊断故障不准确，备件不足需要延迟修理，服务后提车过程不太顺利，等待时间较长

## 售后服务满意度 (2)

---

用户最想要的新能源汽车品牌服务特征







01

2018年，用户购买新能源汽车较为看重的五大因素是：“使用成本低”“环保”“政府政策支持”“质量可靠性高”“性能设计好”。其中，看重“质量可靠性高”、“性能设计好”等因素的比例都呈逐年升高的趋势，同比分别升高了7个百分点、12个百分点。与此同时，看重“政府政策支持”的比例同比下降了9个百分点。

02

令用户最为心动的五大新能源汽车品牌分别是：比亚迪、北汽新能源、吉利、上汽荣威、特斯拉。用户喜欢的新能源汽车内饰风格主要是运动、简约和时尚。最喜欢的新能源车型是纯电动SUV，其次是纯电动轿车。

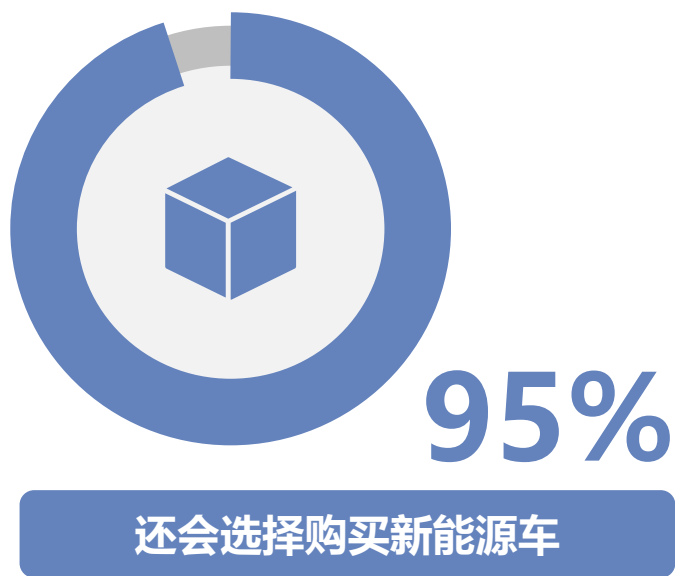
03

用户在回答“您购买电动车最低能接受的续航里程”问题方面，“续航里程400公里及以上”的用户比例为54%，同比升高5个百分点。此外，49%的用户只能接受新能源汽车与燃油车价格持平或更低，32%的用户能接受新能源汽车比燃油车费10%以内。

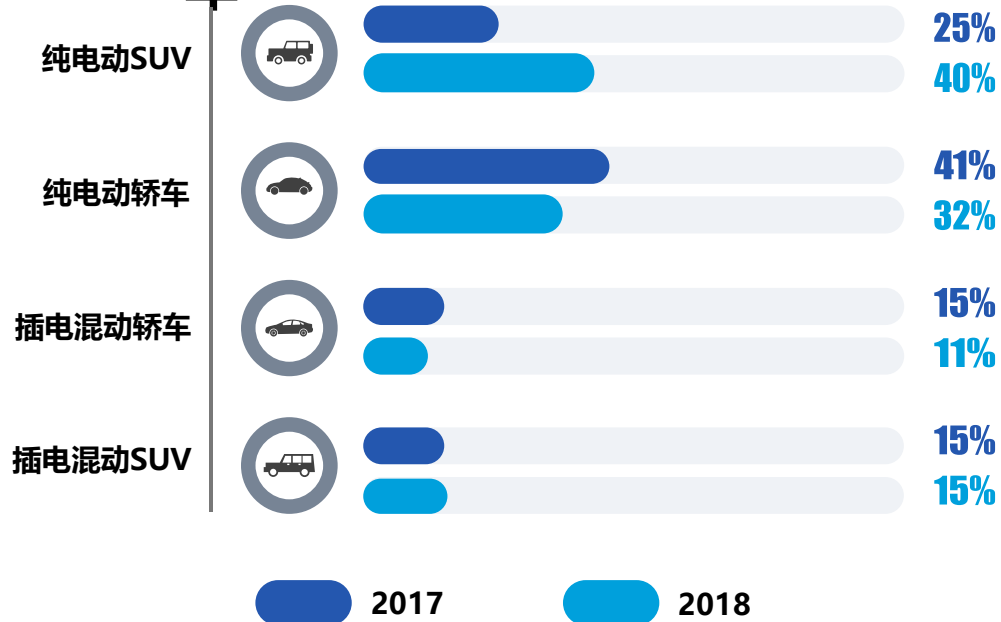
04

最受用户欢迎的国家新能源政策，选择“财政补贴”用户比例已从2015年的39%减少到今年的12%。而“不受上牌限制”赢得39%的用户。

# 用户需求和偏好 (1)



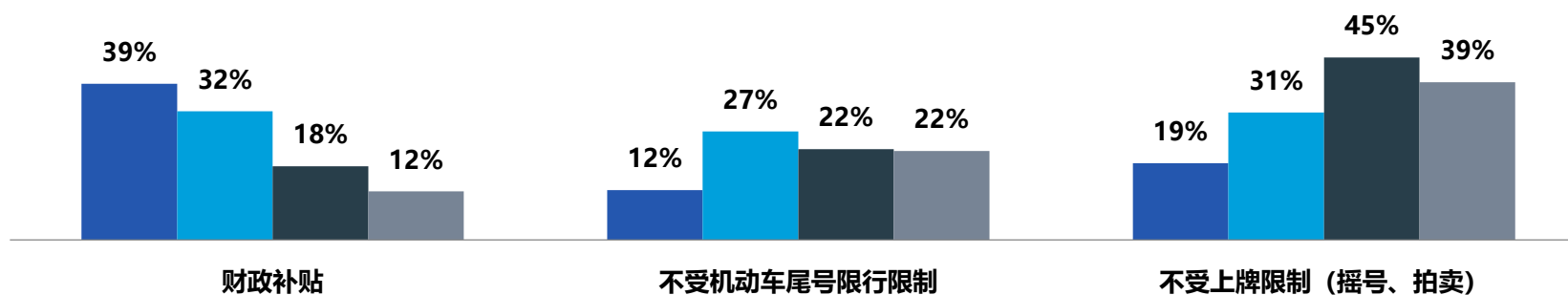
## 选择购买什么类型的新能源车



## 用户需求 and 偏好 (2)

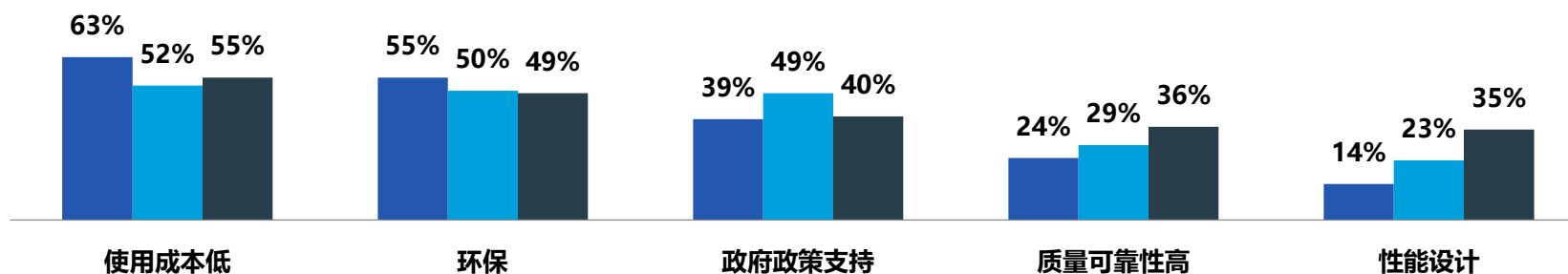
### 用户喜欢的新能源政策

■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

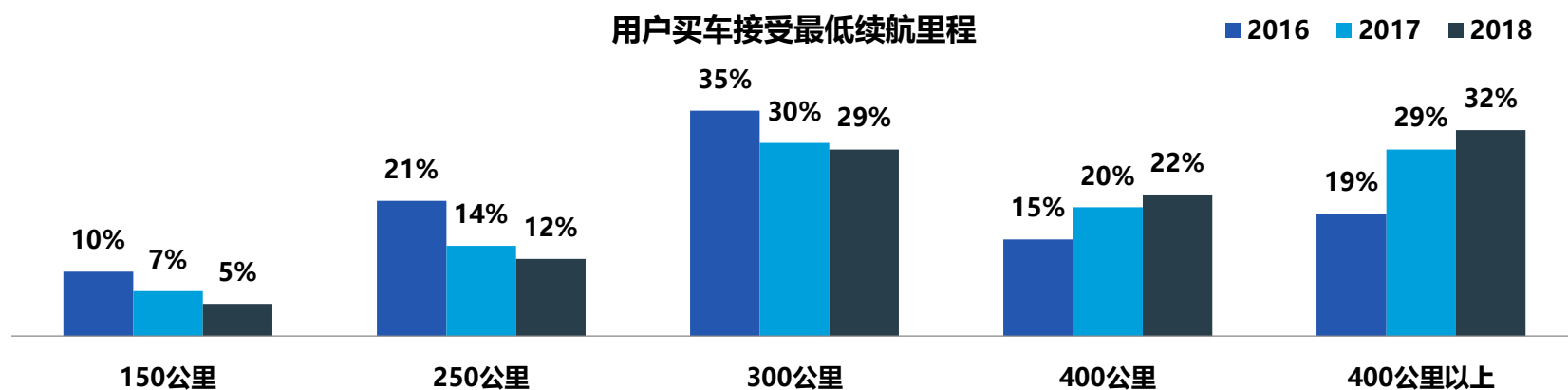
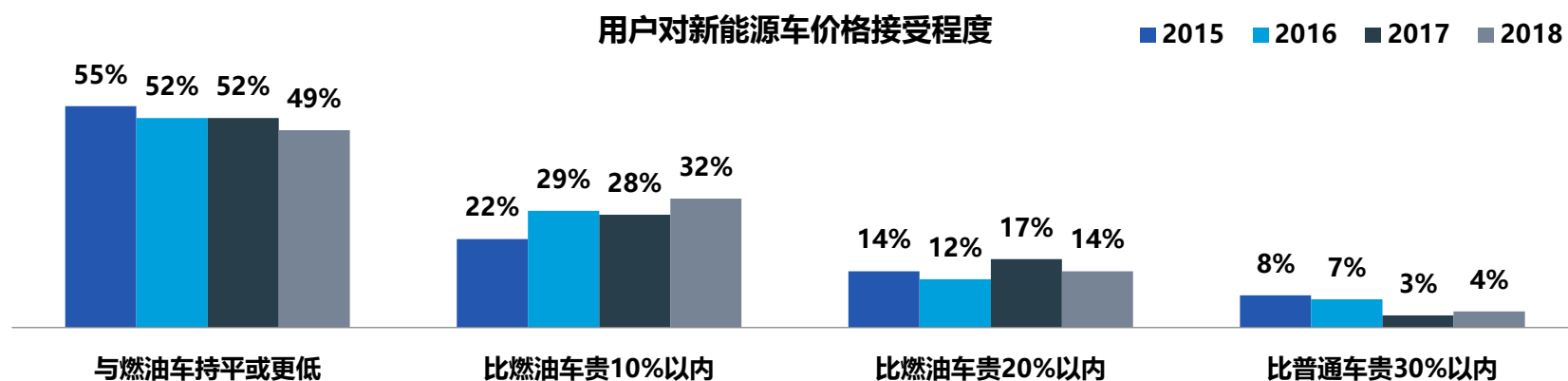


### 用户买车较为关注的要素

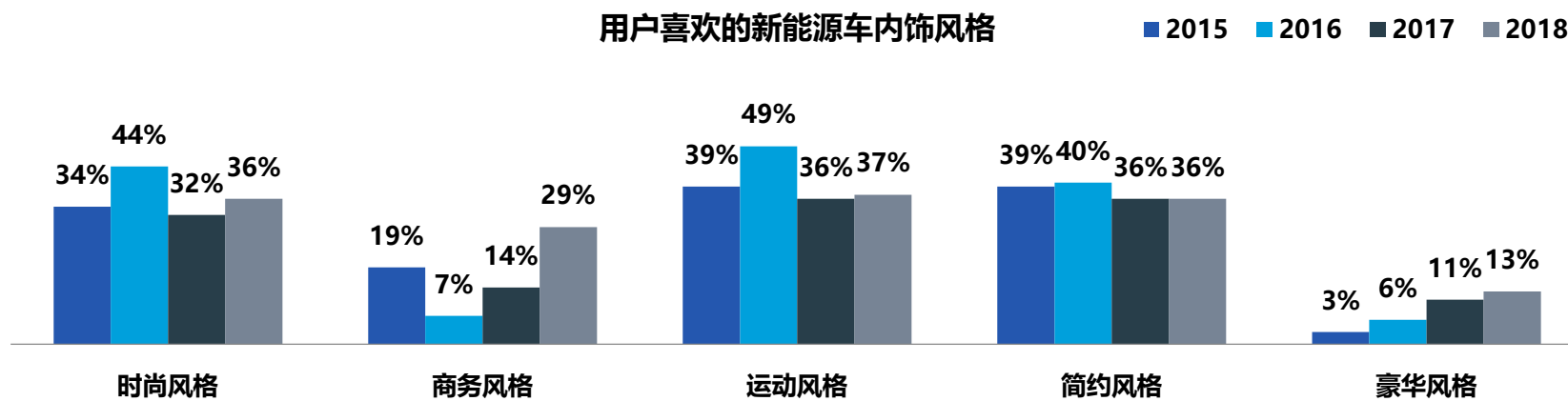
■ 2016 ■ 2017 ■ 2018



## 用户需求 and 偏好 (3)

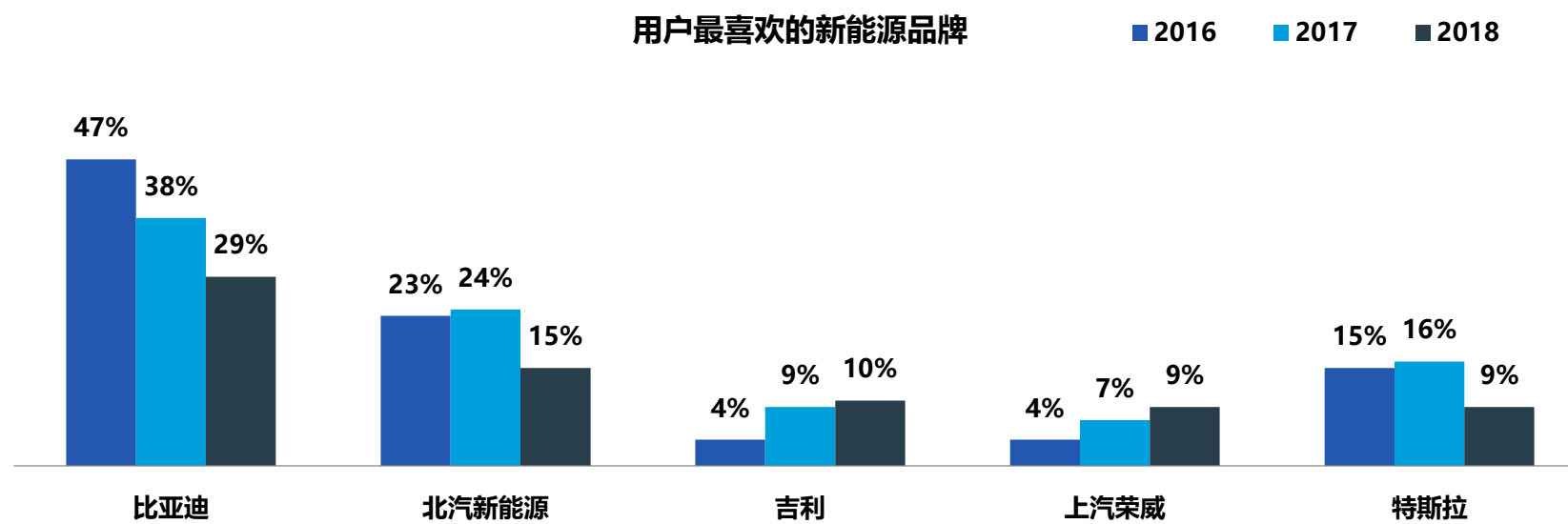


## 用户需求和偏好 (4)

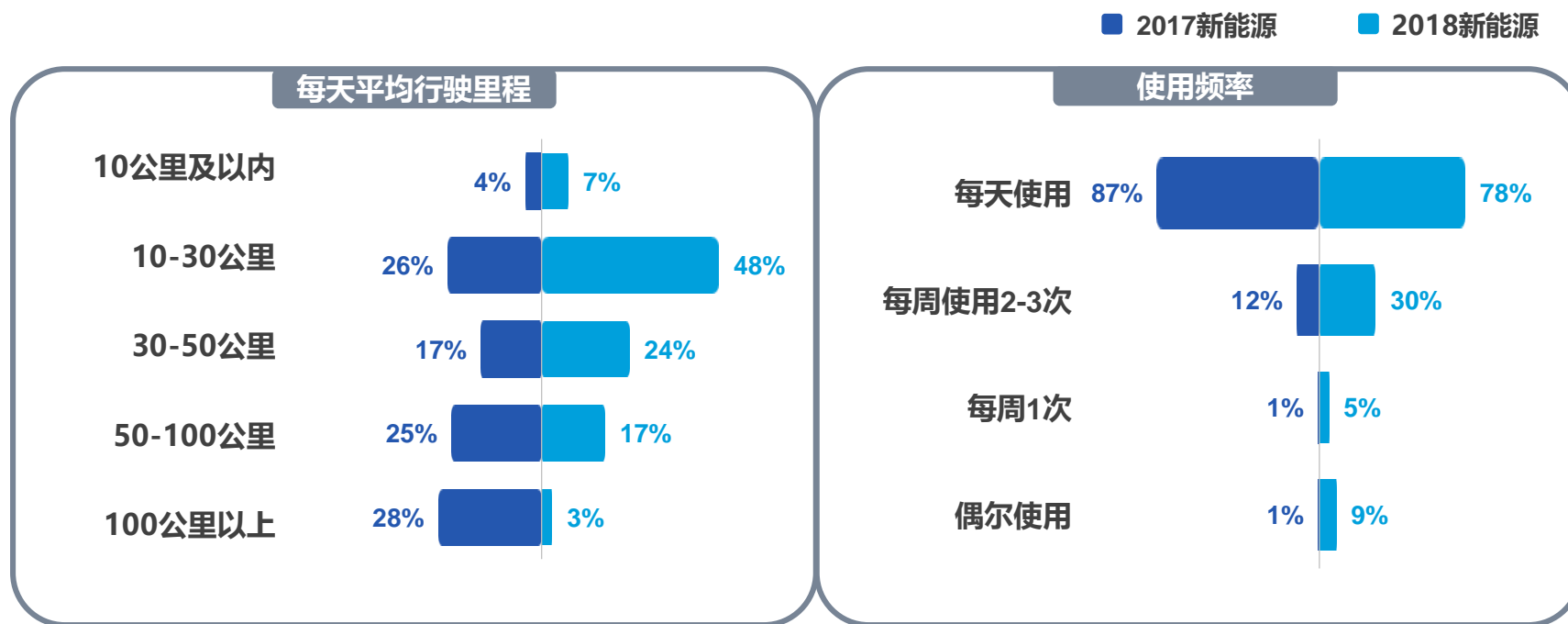


## 用户需求 and 偏好 (5)

---



## 用户需求 and 偏好 (6)



# 04



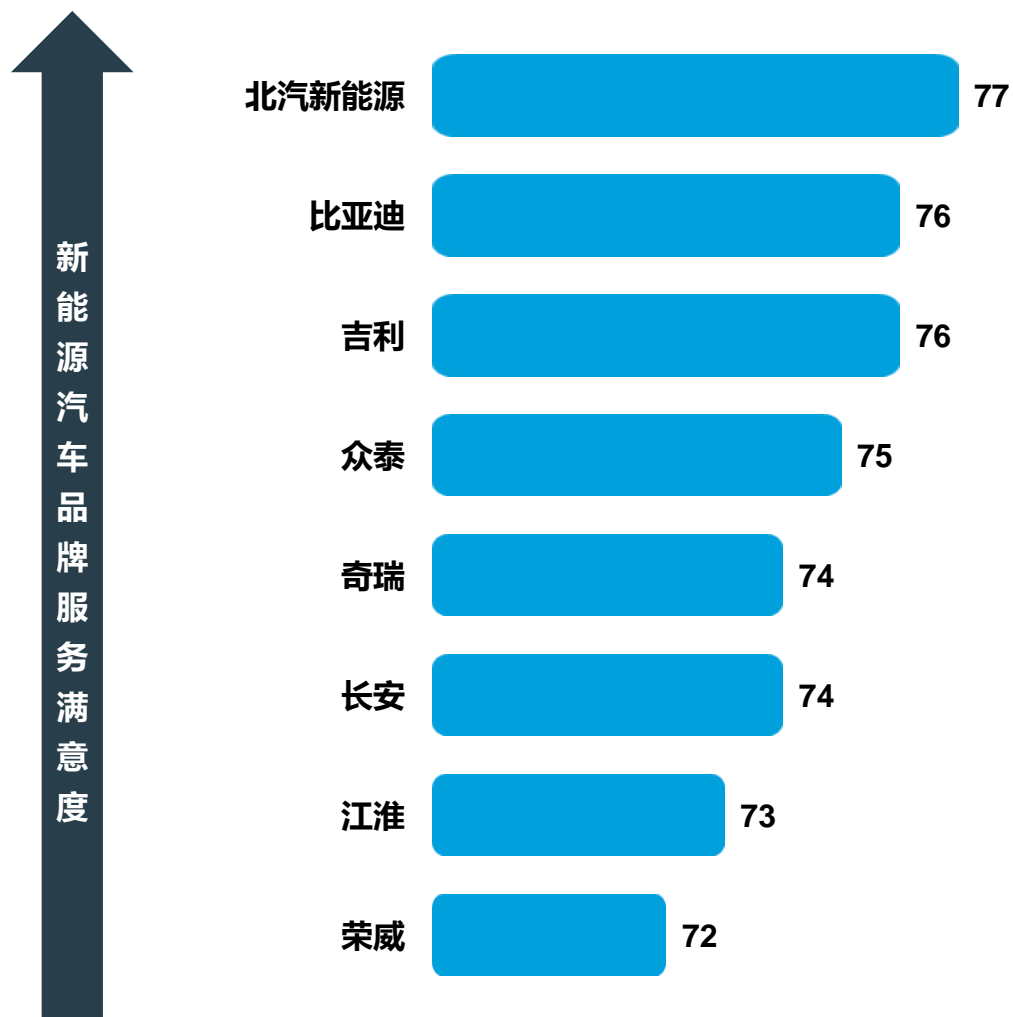
## 2018年CACSI测评指数榜单



汽车厂家	车型	品牌形象	预期质量	感知质量	感知价值	满意度	忠诚度	抱怨率	细分市场分类
上汽乘用车	荣威ei6	76.8	78.3	75.9	69.8	75	73	14.3%	插电混动轿车
比亚迪	秦	73.5	75.6	73.2	65.6	72	72	15.4%	
比亚迪	唐DM	75.6	78.1	75.2	69.1	75	74	10.3%	插电混动SUV
比亚迪	宋DM	76.1	78.1	74.4	67.7	75	73	10.9%	
上汽乘用车	荣威eRX5	74.9	75.2	73.7	69.4	74	70	15.0%	
江淮	iEV6E	76.7	78.2	77.3	69.9	76	73	12.2%	纯电动A00级轿车
北汽新能源	EC系列	76.1	78.1	75.6	69.2	76	73	14.5%	
奇瑞	eQ	74.9	76.2	74.7	68.6	75	71	24.0%	
众泰	EV200	74.6	77.1	74.5	69.8	74	69	24.5%	
长安	奔奔EV	73.5	76.9	73.5	68.4	74	68	28.2%	
知豆	D2	70.2	73.8	70.1	64.7	71	65	14.7%	
比亚迪	秦EV	80.5	81.3	79.2	75.0	79	75	9.6%	纯电动A级轿车
比亚迪	e5	79.5	81.4	77.1	70.5	77	74	14.1%	
北汽新能源	EU系列	78.4	79.3	77.1	71.6	77	73	12.7%	
吉利	帝豪EV	76.1	78.4	74.1	67.1	74	70	21.8%	
北汽新能源	EX系列	78.4	80.1	77.6	70.0	77	73	16.7%	纯电动SUV
上汽乘用车	荣威ERX5	78.1	79.1	77.6	69.9	76	74	15.2%	
比亚迪	宋EV	77.8	79.1	77.4	69.9	76	73	15.8%	

## 2018年售后服务满意度结果

---



# CACSI 专业解读用户声音

有关测评结果详细信息

请登录CACSI官方网站:

中国质量网 ([www.caq.org.cn](http://www.caq.org.cn))

联系电话: 010-68416106

THANKS

The bottom half of the slide features a decorative background of horizontal blue bars in various shades and lengths, creating a modern, layered effect. On the left side, there is a dark blue square containing the word 'THANKS' written in a white, hand-drawn, brush-stroke font.