



《电动汽车用户联盟》

腾势D9 用户满意度报告



北京烹小鱼咨询有限公司

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

并购家 免费行业报告网

IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费



CONTENTS

01 调研目的、方法及结果概览

02 腾势D9用户画像及购买原因

- (1) 是谁在买腾势D9 (2) 对比车型及弃购原因
- (3) 购买腾势D9的原因 (4) 腾势D9典型用户画像

03 车主对腾势D9的满意度和推荐度

04 腾势D9的油耗、电耗、异味和故障

05 腾势D9车主给腾势高层的意见和建议

06 附录

- (1) 影响腾势D9满意度的因素
- (2) 腾势D9车主的触媒习惯

01 调研目的、方法及结果概览



调研目的及方法

➤ 调研目的：为腾势D9潜在用户提供购车参考

1. 传达腾势D9车主声音，同时为潜在用户提供一份真实的口碑报告作为购车参考
2. 为腾势汽车改进产品和服务提供参考，同时便于同行深度了解腾势D9

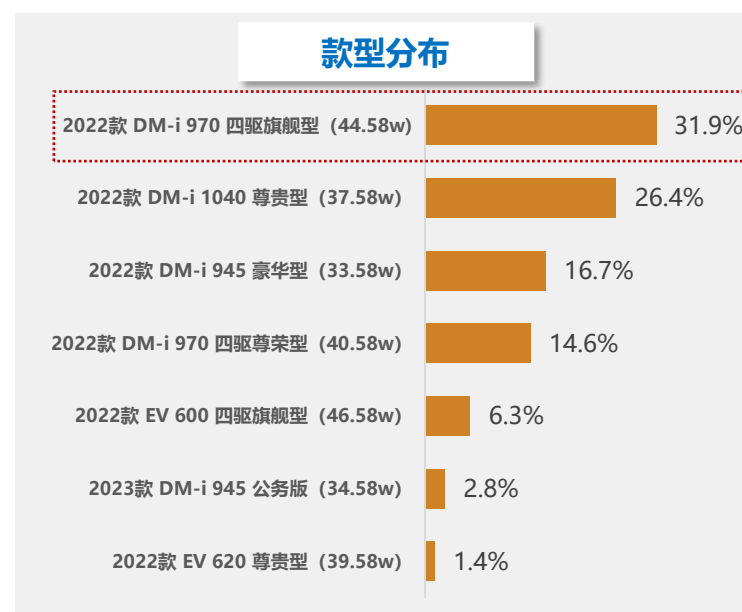
➤ 调研方法：定量问卷和定性深访相结合

本次调研的时间是2023年8月1日-8月7日，采用定量研究（线上问卷调研）和定性研究（腾讯会议一对一视频深访）相结合的调研方法。

共回收了290份答卷，经过车主身份验证（需核验以下资料中的一项：APP用车信息或订单截图/行驶证照片）和问卷作答情况审核去除无效问卷146份，以余下的144份有效答卷作为定量分析样本。

深访配额上根据定量数据比例选取代表主流群体的车主进行邀约，同时兼顾年龄、款型以及地区分布进行配额。

研究方法	定量问卷	定性深访
样本来源	腾势D9车主社群	定量用户邀约
时间	2023年8月1日-8月3日	2023年8月4日-8月7日
地区	全国23个省/自治区/直辖市 (Top5: 上海、广东、山东、 安徽、浙江)	上海/浙江/河南/四川
样本条件	主要/唯一购买决策者和使用者	行驶里程超过5000km
样本量	在线调研车主144人	在线深访6人

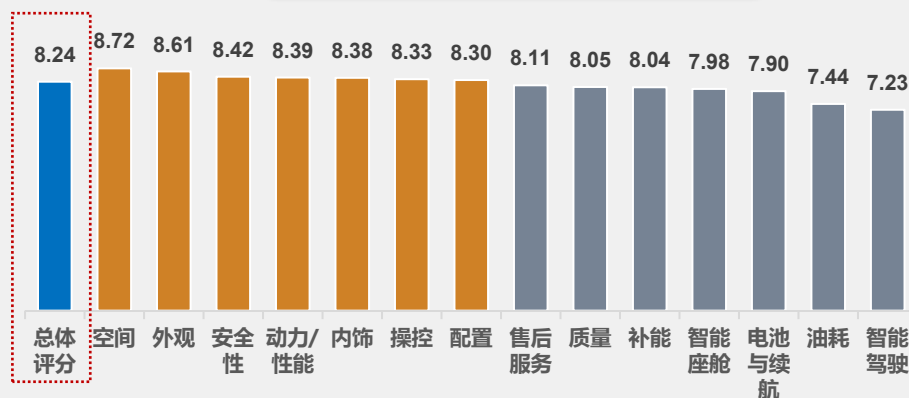


调研结果概览

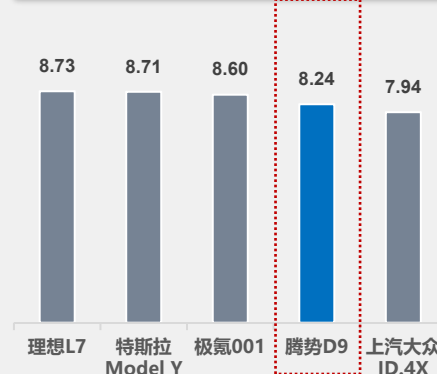
腾势D9总体满意度得分8.24，NPS净推荐值为40.9%

- 作为一款现象级网红车，腾势D9的总体满意度得分仅为8.24，分数并不高，通过逐步回归分析，主要原因是质量可靠性和售后服务欠佳。但NPS净推荐值为40.9%，是个较高的数值，车主推荐度较高，主要是因为目前腾势D9尚无势均力敌的对手，目前竞品相对较弱

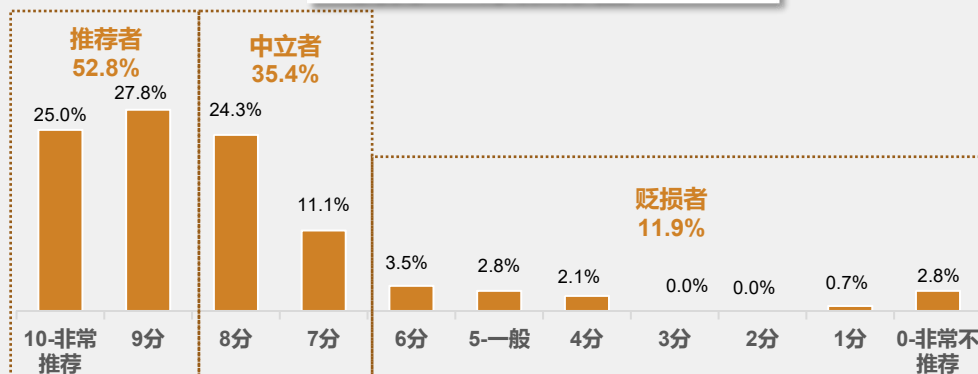
腾势D9总体满意度8.24分



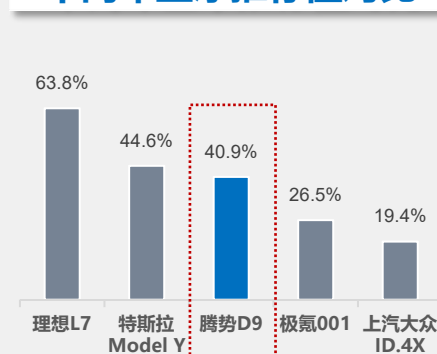
不同车型满意度评分对比



腾势D9净推荐值40.9%



不同车型净推荐值对比



注：①净推荐值(NPS) = (推荐者数/总样本数) × 100% - (贬损者数/总样本数) × 100% NPS代表口碑，NPS越高，说明产品或者服务越好，如果NPS不高，就需要改进

②其它车型的的满意度

更多免费行业报告

并购家

www.ipoiipo.cn

调研结果概览

腾势D9车主的满意项和不满意项

- 车主的满意点在于空间、外观、安全、动力、内饰、操控及配置
- 车主不满意/不推荐的点在于智能化（智能驾驶和智能座舱）水平低、服务不到位、续航、补能便利性和质量不佳

具体满意项				具体不满意项			
空间	• 二排空间宽裕舒适 • 三排座椅可放倒 • 后备箱空间充裕	外观	• 外观大气 • 车身流线好	智能驾驶	• 智能领航时，车道不居中 • 变道时车道保持不自动解除 • 自适应巡航体验不佳	续航和电池	• 高速和冬季续航满意度低 • 电池容量小
安全性	• 车身安全：前后防撞梁结实抗撞 • 驾驶安全：驾驶视野开阔 • 被动安全：第三排有侧气囊 • 电池安全：磷酸铁锂安全性高			智能座舱	• OTA更新慢，内容少 • 车机系统稳定性差 • 语音识别唤醒不灵敏 • 360倒车影像卡顿、延迟 • 5G网络没有信号	补能便利性	• 无自营充电站 • 第三方收费贵且服务混乱 • 家充电桩不能即插即充 • 双枪充电被喷
动力	• 提速快，超车方便 • 四驱爬坡有劲	内饰	• 内饰豪华 • 做工严实				
操控	• 车身稳定性高 • 侧倾平和 • 转弯半径小 • 滤震舒适性高	配置	• 配置全面 • 座椅通风、空调制冷效果好 • 隔音玻璃、电动遮阳帘满意度高	服务	• 售后网点少 • 缺乏问题反馈渠道 • 售后流程不清晰，不积极 • 人员不够稳定 • 线上微信群响应慢	质量	• 座椅异响褶皱 • 车漆薄、结构胶装差、内饰条掉漆、内饰板变形翻翘

注：满意项指标得分均高于总体满意度得分，不满意项指标得分均低于总体满意度得分

02 腾势D9用户画像及购买原因

(1) 是谁在买腾势D9

(2) 对比车型及弃购原因

(3) 购买腾势D9的原因

(4) 腾势D9典型用户画像

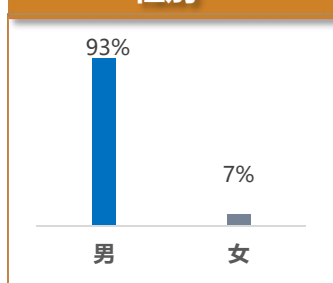


用户画像

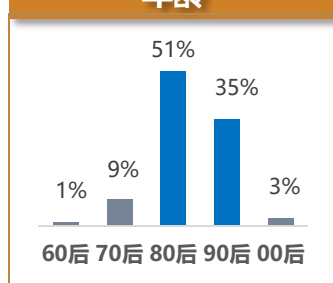
腾势D9调研用户画像：中青年居多，本科学历，已婚有娃，有较好的经济资本

- 腾势D9车主以80和90后男性为主，已婚有娃占80%
- 他们拥有良好的教育背景和较为充足的经济资本；家庭人口数主要集中在4口人

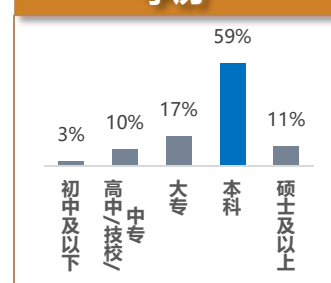
性别



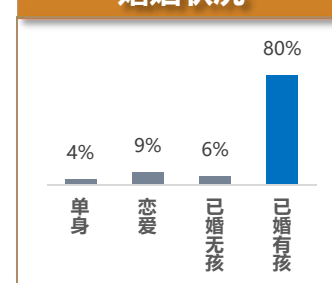
年龄



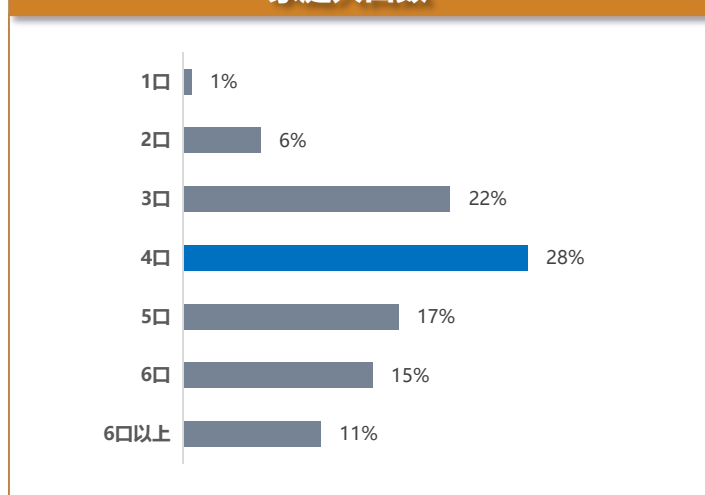
学历



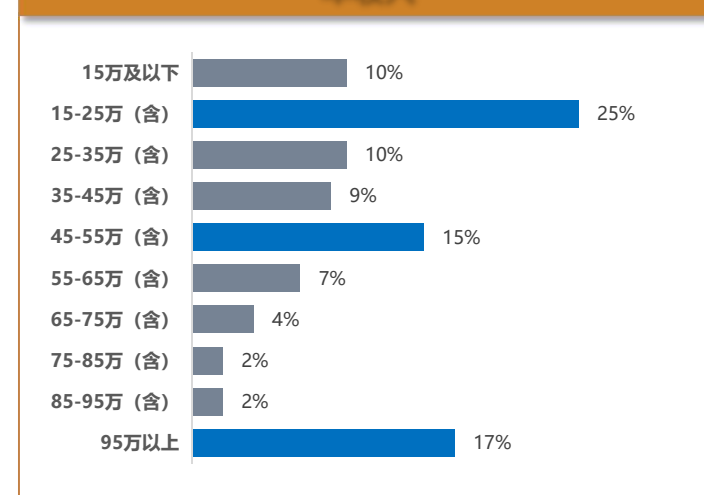
婚姻状况



家庭人口数



年收入



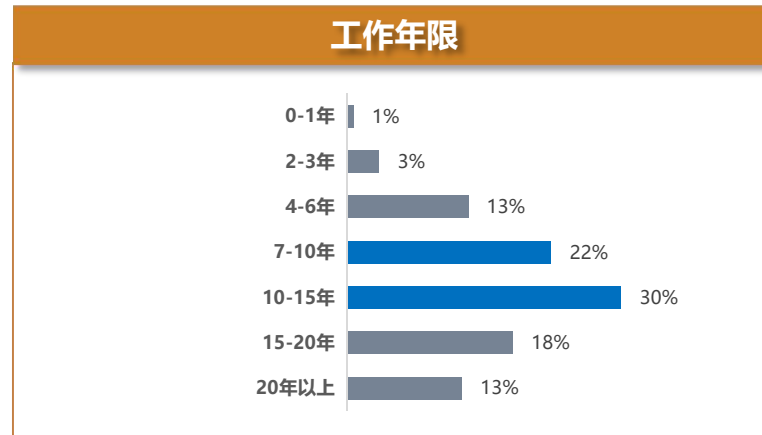
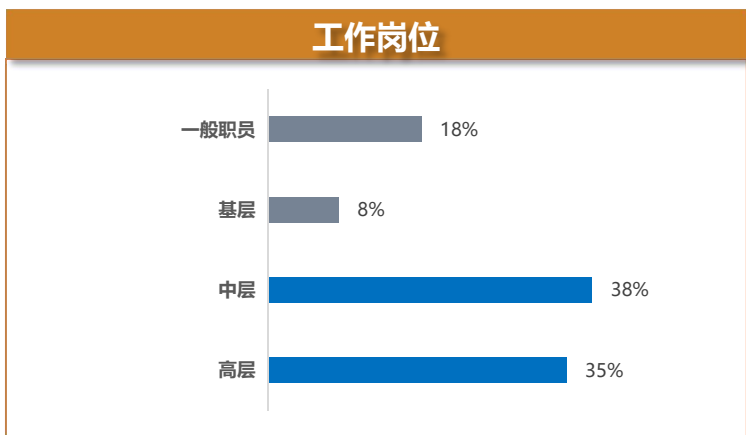
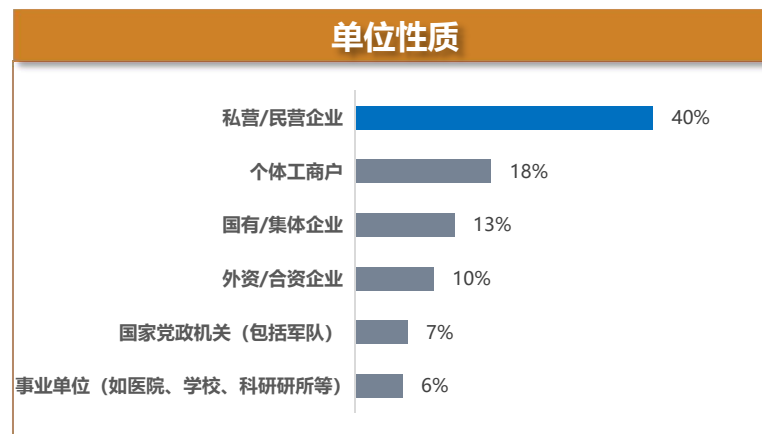
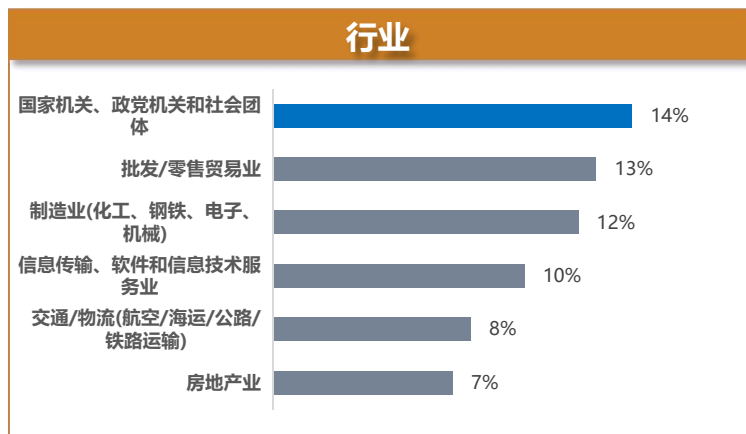
注：Base=144

8

用户画像

腾势D9调研用户画像：私营/民营企业为主，追求财富、注重身份地位

- 腾势D9车主的工作行业主要集中在国家党政机关、社会团体、批发零售业与制造业，单位性质以私营/民营企业为主
- 绝大多数车主工作7-15年，在工作岗位中居于中/高层的地位



注：Base=144

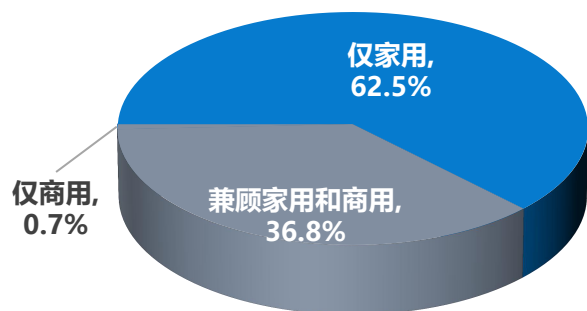
9

用户画像

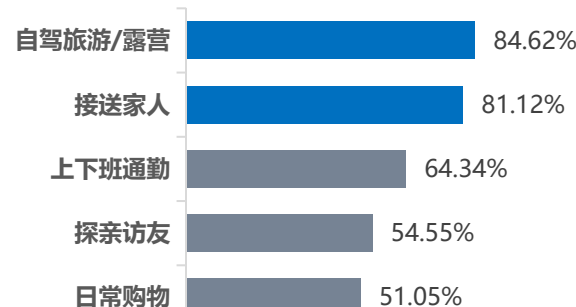
腾势D9车主购车用途：62.5%仅家用，36.8%家用兼商用

- 从市场反馈来看，腾势D9家用属性较强，主要用于自驾/露营、接送家人，同时也充当上下班通勤的工具
- 家用之外，部分人也会拿它作商用，主要是接送客户和业务使用

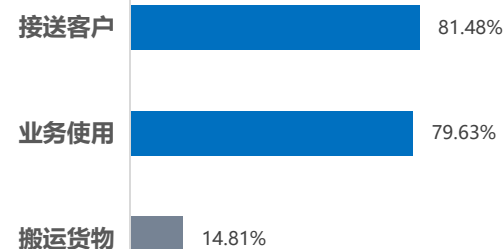
购车用途 (N=144)



家用 (N=143)



商用 (N=52)



注：Base=144

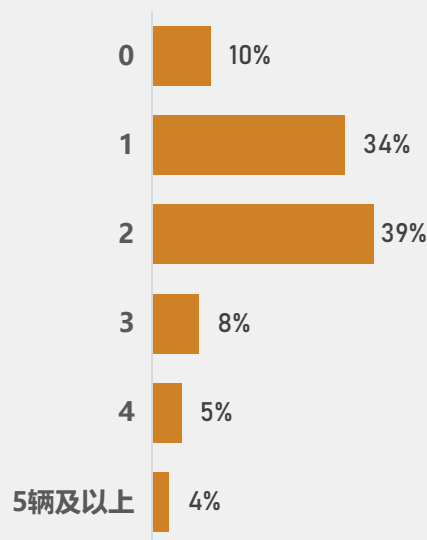
10

用户画像

腾势D9车主购车前保有最多的品牌是比亚迪、宝马和奔驰

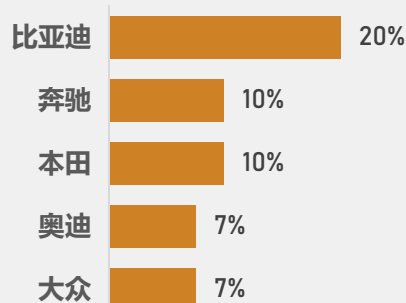
- 腾势D9最大的用户群体是由比亚迪过往车型车主转化而来的，他们习惯、信赖比亚迪的产品和技术，而腾势D9的推出也正好满足了这部分人群消费升级的需求。
- 大量的BBA车主也选择了腾势D9，现在的他们已不太看重品牌，更看重产品本身，这是腾势D9胜出的关键。

购车前，家庭保有车辆数

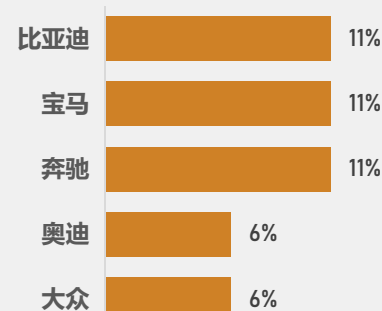


购车前的拥车情况

换购车型品牌TOP5



购车前车型保有品牌TOP5

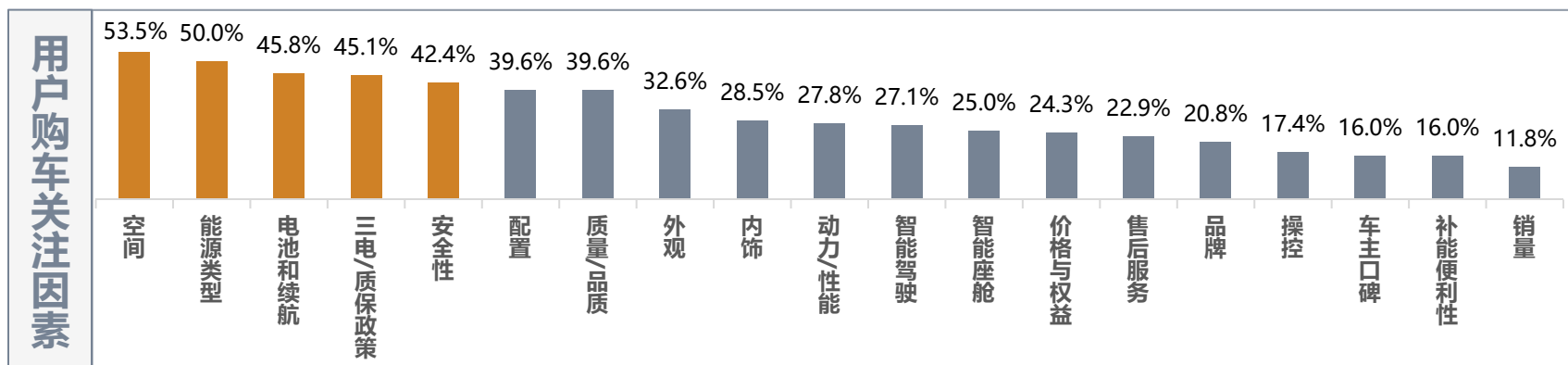


注：Base=144 左图题目：除了这辆腾势D9，您家里目前还有几辆车？ 中图题目：“您用于换购腾势车辆的车型是？”
右图题目：接‘左图题目’继续追问‘品牌’、‘车型’

购车关注因素

用户最关注车辆的空间、能源类型、电池和续航、质保政策以及安全性

- D9车主最关注车内空间，尤其关注第三排座椅的乘坐空间和后备箱的装载能力
- 能源类型的关注度排名第二，大多数D9车主既不会考虑纯油MPV，也不会考虑纯电MPV，他们最青睐可油可电的长续航混动



空间

- 考虑第三方乘坐舒适性
- 后备箱空间要大

“买车会考虑到**第三方乘坐的舒适性**，腾势D9是七座的车，一家人出去玩的时候比较方便，车内空间也比较大，他们坐着很舒服。”（四川，阳先生）

“涉及到长途旅行或者商务接待的话，都会有行李，对**后备箱空间有很大的需求**，后备箱空间小了放不下，这种情况需要再另外叫车，会比较麻烦。”（浙江，黄先生）

能源类型

- 偏向混动

“我开过电车，很难再选油车。我觉得**油车反应比电车慢**。上下班堵车的时候，电车用起来比较方便。**跑长途，选混动好一点。**”（上海，周先生）

安全性

- 制动刹车性能
- 防撞性能（前后防撞钢梁）

“我比较关注**防撞、刹车制动等性能**，我经常往外跑，很**在意安全问题**”（河南，徐先生）

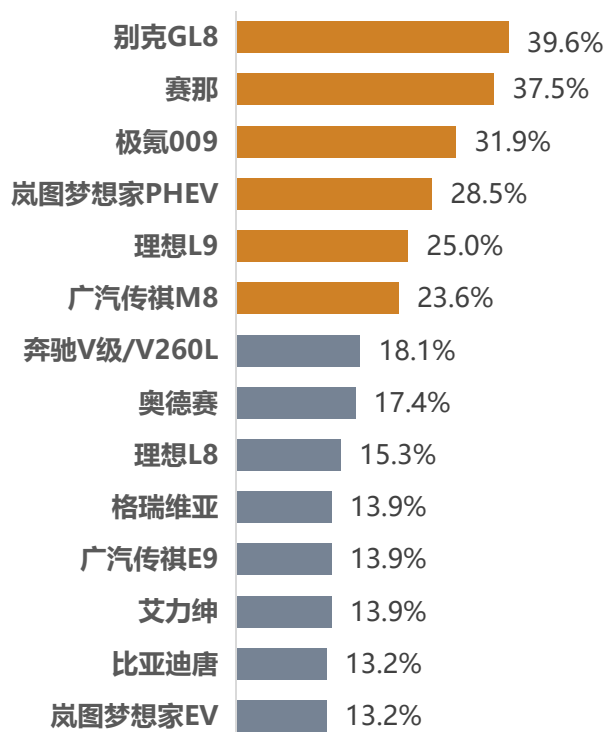
“**安全是首要的**，要放在第一位。赵长江说过腾势D9**结构安全**，**前防撞钢梁、后防撞钢梁很粗**，我觉得**安全性有保障。**”（四川，阳先生）

对比车型

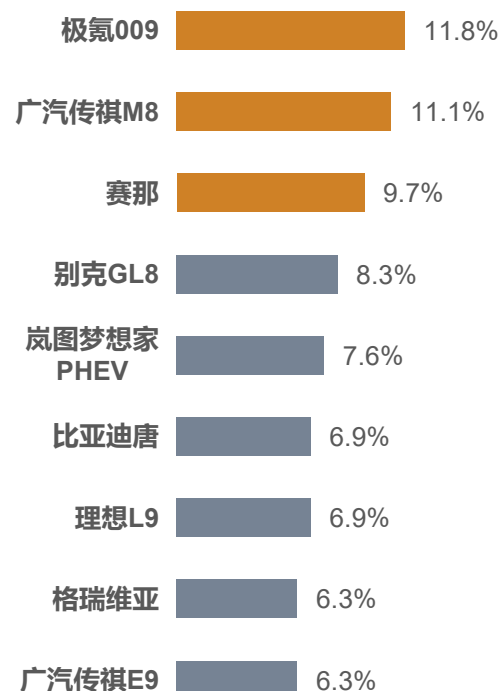
主要对比别克GL8、赛那、极氪009、广汽传祺M8

- 购车时，D9车主主要对比的车型有：别克GL8、赛那、极氪009、岚图梦想家、理想L9、广汽传祺M8
- 如果不买腾势D9，车主们最有可能购买：极氪009、广汽传祺M8、赛那
- 老牌MPV别克GL8比选最多，但到真正的核心对比阶段排名靠后，没有完全进入D9的核心竞争圈

比选车型



核心对比车型



注：Base=144，左图题目：在购买腾势D9这辆车前，您都对比过以下哪些车型？

右图题目：如果不买腾势D9，你会购买哪款车？

13

对比车型

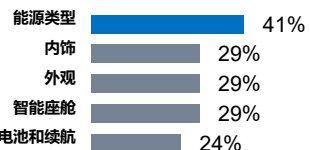
腾势D9车主弃购极氪009、广汽传祺M8、岚图梦想家的原因

- 放弃极氪009主要是因为二三排没有过道、高速续航打折大、纯电车型充电时间长
- 放弃广汽传祺M8是因为混动版本还没有上市
- 放弃岚图梦想家是因为第二排、第三排、后备箱空间小、前后轮悬挂结构侵占空间、纯电续航里程太短

核心对比车型-含新能源

用户放弃竞品车型的原因

弃购极氪009的原因



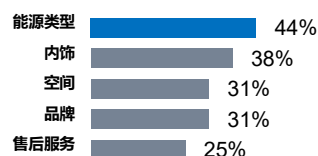
- 高速续航打折大
- 纯电车型充电时间长
- 二三排中间没有过道

“009它中间没有过道，那个设计真的不适合家庭。

不太接受它这个纯电。我半个月要去跑一次长途。不太希望有充电的焦虑。

有的时候因为有点事情的话，我不可能中途停下来充电。有油烧，再稍微补点电，那是可以接受的。”
(上海，周先生)

弃购传祺M8的原因

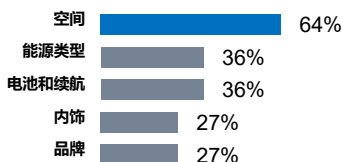


- 没有混动版本

“传祺M8是轻混，插混的版本还没有上。”

(上海，顾先生)

弃购梦想家的原因



- 第二排、三排、后备箱空间小
- 前后轮悬挂结构侵占空间
- 纯电续航里程太短

“第二排空间很小，坐起来很压抑，我是172厘米，160斤，坐上去感觉头部空间不太够。后备箱空间有点小，满足不了我家的需求，七个人的行李箱放不下。”

(四川，阳先生)

它的那个前后轮悬挂结构，前后轮悬挂结构对车内的那个空间侵占都比较大，所以造成它这个车目前车长五米三，但实际上空间没有那么大。就是被底盘结构给侵占了。它纯电的续航里程实在太短了。纯电续航只有82km，日常代步确实不够用。”

(上海，顾先生)

注：Base=144

14

对比车型

腾势D9车主弃购别克GL8、赛那的原因

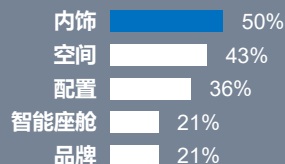
- 放弃别克GL8，主要因为空间小、外观不大气、油耗高、驾驶体验差、保养成本高、小毛病多
- 放弃赛那，主要因为它内饰塑料感太强、内部空间小、座椅舒适性差、车身牢固性差、静谧性不好

核心对比车型-
燃油

弃购别克GL8的原因



弃购赛那的原因



放弃原因

■ 空间小

“二排座椅没有腾势舒适，**空间小**，感觉是小椅子。我不喜欢**后备箱**，感觉有点小。**油耗高**，不经济适用，每百公里大概要十几升的油耗。”
(四川，阳先生)

■ 外观不大气

“别克GL8是**纯商用**的车，那辆车不会考虑**驾驶员体验感**。腾势D9虽然体现的也是商务理念，但它还是兼顾驾驶员的操控、舒适感。”
(上海，周先生)

■ 油耗高

■ 不考虑驾驶员体验感

“GL8到年限就要**换机油**，**大修**一下。当时二排小屏幕没过几年就坏了，更换成本也比较高。就感觉很划算。”
(河南，徐先生)

■ 换机油成本高

■ 小毛病多

“我在单位开过，感觉它**小毛病多**，急踩二十几次刹车，**发动机会熄火**，熄火会导致转向失灵，严重的可能导致高速公路致命。**发动机故障灯亮**但一般没有出现问题。这会造成误导，如果确实有故障那就是致命性的。”
(上海，孙先生)

■ 内饰塑料感太强

“赛那的**内饰像毛坯房**一样，它的那种高级感和其他车确实差得太远。一眼看上去，全是**塑料**。”
(四川，阳先生)

■ 第三排座椅设计有缺陷

“第三排少一个角、第三排坐三个人的时候，腿会悬在空中，我感觉这个**设计有缺陷**。”

■ 内部空间小

赛那的**内部空间小**，距离地面高度高，坐进去感觉进入电影院一样，一排比一排高，第三排还会**碰到头顶**。”
(上海，周先生)

■ 座椅舒适性差

“座椅不够舒服，像小板凳一样，第三排座椅尤其不舒服。”
(四川，阳先生)

■ 配置简陋

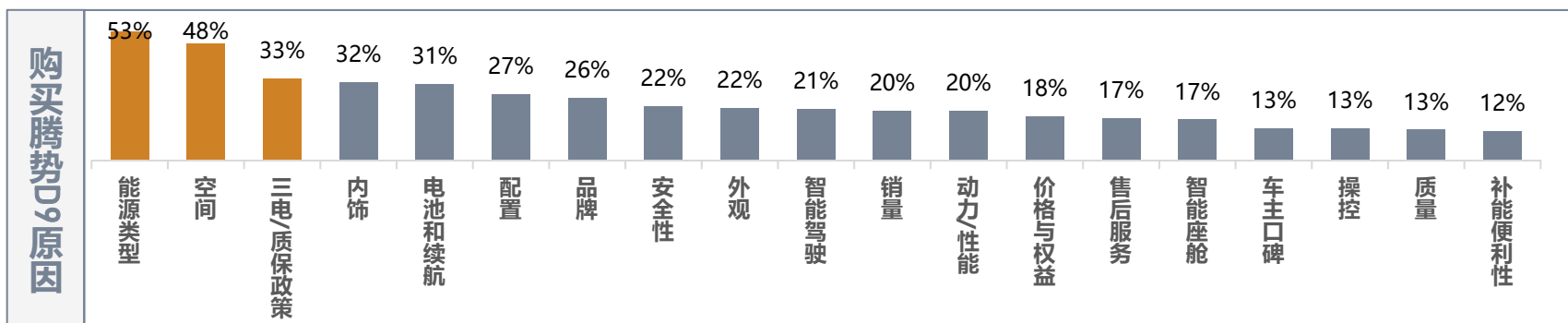
“日系不看好，**配置简陋**，看起来**座椅廉价**，**乘坐舒适**感觉没有国产好。个人感觉它的**车身牢固性不够安全**，而且我对日系车没有感觉。”
(浙江，黄先生)

■ 静谧性不好

“这车的静谧性不好，试驾的时候感觉胎噪声音大，发动机的声音也大。”
(四川，阳先生)

购车原因

用户购买腾势D9的原因主要是插混能源类型、空间大、质保政策好



能源类型

- 插混成为MPV消费者新的主流选择
- 插混经济性:油耗小,充电成本低

“腾势一箱油三百多能跑一个月，电的话可能两百多元，充满一次四十度电接近十三元。一年下来能省两万块钱。这是我考虑的原因。考虑到**能耗**这个问题。”

(上海, 顾先生)

“**用电比用油的经济性要高**。我还被腾势的宣传吸引，他们说车会根据你的状态，你亏电了，它才会让发动机进入，或者说亏电油耗小。”

(浙江, 黄先生)

“之前有段时间因为环保问题，油车限行，电车不限行。然后又考虑到现在油价也比较贵，然后就想买一个纯电动的吧，以后有需要可以再买一辆别的车。”

(河南, 徐先生)

空间

- 七座：家用刚需
- 乘坐空间：乘坐舒适
- 后备箱：空间充足

“我们家有小孩，出去玩的话，**七座车是刚需的**，我不后悔买腾势D9，我感觉这辆车用下来感受挺好。”

(上海, 顾先生)

“我有时候需要把机电的销售设备带给客户看，D9的后备箱空间可以放得下。二排的话，我爸和同事忙完工作可以**在车上休息睡觉**。”

(河南, 徐先生)

三电质保政策

- 质保：盲订、首任用户终身质保

“D9是有**三电终身质保**的，但有一定的限制。这是**首任车主**的权益，车主一年行驶不超过5万公里，要在规定时间到店保养维修。”

(浙江, 黄先生)

“**盲订**的送很多东西，包括三电质保，这个好像是终身质保。”

(上海, 孙先生)

注：Base=144

16

购车关注：空间、安全性、外观

选择腾势D9的原因：安全性高、外观大气、内饰豪华、有冷暖箱



基本信息：已婚有孩
工作情况：国企—能源

兴趣爱好：打羽毛球、跑步

消费偏好：支持国产，喜欢华为、李宁、安踏等品牌



购车关注因素

购车动机：二胎，家用刚需

关注因素：

- 空间：空间要大，乘坐舒适
- 安全性：车身结构要牢固
- 外观：要简约大气、有豪华感

购车过程→用车体验→推荐意愿

- **购车历程：**比亚迪唐车主朋友推荐腾势1040款，但最初不信任腾势，后来因了解比亚迪刀片电池、云辇技术而选择，属于纯盲订，南充没有腾势店，去重庆提的车
- **惊喜时刻：**来人时盲区监测能自动踩停；车身外观看起来舒服；每个月有10G免费流量；转弯半径小，感觉和小车没区别
- **推荐意愿：**推荐度高，但是要去试驾，不要盲订，最好是买腾势最新的改款



别克GL8



梦想家

主要对比车型

- 😞 后备箱有点小
- 😞 二排座椅乘坐舒适性差
- 😞 外观不大气
- 😞 内饰没有豪华感
- 😞 油耗高，不经济
- 😊 外观设计吸引人
- 😊 国企背书
- 😊 安全性高
- 😊 底盘舒适性高
- 😞 后备箱空间小

选择腾势D9的原因

2022款DM-i 945豪华型(33.58w)

- 赵长江的宣传吸引人
- 安全性高，有很多热成钢
- 外观大气
- 内饰有豪华感
- 冷暖箱可以热牛奶

“赵长江演讲讲得很好，这个很加分，感觉他是在为用户着想。

冷暖箱说是可以热牛奶，对我来说有吸引力。

赵长江在腾势D9的发布会上提到**安全性**，说这个材质**热成钢**很多。我看了他这个**宣传**，蛮吸引我的，对我来说挺有用。主动安全方面，它有一些盲区监测、360影像。

腾势D9**外观**看起来**大气**，**内饰的豪华感**与它的宣传一致。”

购车关注：驾驶感、内饰、舒适性、能源类型

选择腾势D9的原因：配置全、操控性好、拥有新能源车的智能体验



基本信息：已婚有孩

工作情况：房地产开发商—高管

兴趣爱好：打网球

消费偏好：没有品牌忠诚度，认为每种品牌都有爆款



购车关注因素

购车动机：接送小孩、参加体育活动需要在车内换衣服、跑长途回老家

保有车型：小鹏P7、宝马640i

关注因素：

- 驾驶感：动力要强，操控感要好
- 内饰：座椅材质要好、不老气
- 舒适性：第三排乘坐要舒适
- 能源类型：混动适合跑长途

购车过程→试驾感受→推荐意愿

- **购车历程：**两年前就想买MPV，当时D9还没出，这两年没买车是因为上海牌照没拍到。基本上把市面上的MPV都试驾过，差点就买了艾力绅。不过后来D9上市了，横向对比之后觉得D9的配置该有的都有、驾乘感受也符合自己的要求，试驾后就选择了D9
- **试驾感受：**D9的动力、操控、底盘的滤震都很不错，油门踩了5秒就决定买它，牌照拍到后就下订了。买它不是因为它有多好，主要是它没有对手
- **推荐意愿：**不是那么推荐，作为新能源车OTA升级太少，厂商没有和老客户进行交流；随机性小毛病太多；推荐了怕朋友埋怨

主要对比车型



极氪009



艾力绅

- 😊 驾驶体验感好
- 😞 不接受纯电
- 😞 二三排没有过道
- 😞 高速续航打折大
- 😞 电池大，充电时间长
- 😊 车身尺寸适中
- 😊 价格相对合理
- 😊 内饰皮质用料多
- 😞 腾势D9上市

选择腾势D9的原因

2022款 DM-i 970 四驱旗舰型 (44.58w)

“它配置比较高，让我有试驾的一个冲动。感觉它什么都有。它有的东西别人不一定有，但别人有的东西它基本上都有了。无论座椅的按摩、座椅通风，包括大的天窗、一些辅助驾驶，还有远程控制开门等。所以基本上我横向对比以后，它的配置是比较全的。”

它相对来说比较好开。比起别的车，这辆车开下去以后感觉驾驶员还是有点地位的，并不是说只顾及到二三排的感受。我去驾驶的时候，我的油门踩下去五秒钟我就决定买这个车了。”

还有更主要原因，它算个新能源车吧，它一些中控屏操作，包括的一些远程体验、辅助驾驶，虽然可能跟别的同款车型相比，可能比亚迪做的东西不算特别好，但它还算是个新能源车。”

购车关注：空间、能源类型、便利性配置

选择腾势D9的原因：空间大、安全、配置丰富、能源经济性好



基本信息：已婚有孩

工作情况：制造业——箱包

兴趣爱好：钓鱼

消费偏好：支持国产，喜欢华为、格力



购车关注因素

购车动机：二胎出生，出行方便，接送客户

保有车型：奔驰C200、奔驰ML350

关注因素：

- 空间：长途出差放行李，客户接待空间要大，乘坐空间要舒适
- 能源类型：电比油更经济、停车状态下，新能源车空调舒适性高
- 外放电：增加外出乐趣，尝鲜，安全、方便

购车过程 → 用车体验 → 推荐意愿

- **购车历程：**之前在奔驰4S店看到过腾势X不喜欢，后来偶然看到腾势D9广告，了解到腾势品牌由比亚迪主导，就盲订了。嘉兴有腾势直营店，5月份低速试驾过20分钟，一个礼拜就通知提车
- **使用体验：**纯电驾驶体验感好，油混驾驶体验感赶不上自己的奔驰车；噪音很大，让人不舒服；高速油耗高。原本定了两辆车，因用车体验不好，另外一辆不打算提了
- **推荐意愿：**目前不太推荐，品控差、处理冰箱问题不积极，厂家没有豪华品牌的担当，已经劝退身边好几个朋友

主要对比车型



理想家

- 😊 空间挺大
- 😊 空气悬挂舒适性好
- 😊 稳定性好
- 😞 纯电续航里程太短



赛那

- 😊 家人喜欢
- 😊 油耗低，经济性好
- 😞 内饰简陋、座椅廉价
- 😞 车身不牢固、不够安全
- 😞 后备箱空间小
- 😞 第三排座椅长途乘坐不舒适

选择腾势D9的原因

2022款 DM-i 970 四驱旗舰型 (44.58w)

- 后备箱与乘坐空间大
- 车身结构安全
- 有车载小冰箱
- 有外放电功能
- 宣传亏电油耗小，有吸引力
- 三电终身质保

“前后防撞梁比日系好，车身结构更加牢固。第三排有侧气囊，感觉有安全气囊更安全。

长途旅行或者有客户时，夏天放点小饮料有档次。

有外放电的话，在外游玩时会增加一些乐趣，我喜欢这种尝鲜的东西，像我们有时候会去露营、野餐，我觉得它又安全又方便。

被腾势的宣传吸引，宣传时说它的亏电油耗小。

有三电终身质保这项首任车主权益，但是一年行驶里程不超5万公里，到规定的店保养维修。”

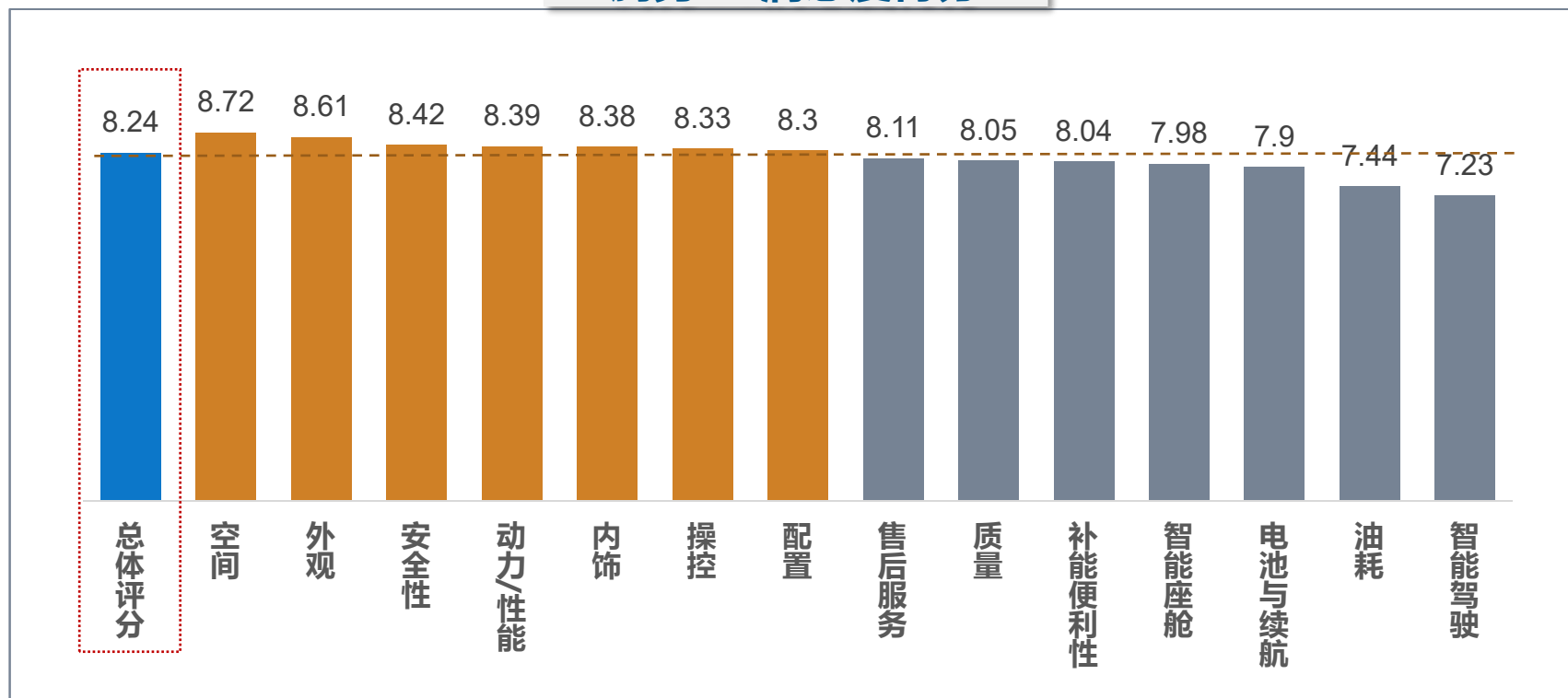
03 腾势D9车主的满意度和推荐度



总体满意度得分8.24分，无一项指标超9分，无显著长板

- 总体满意度8.24分，分值较低，跟目前爆款地位不相称。同样是爆款，理想L7总体满意度8.73分，特斯拉Model Y总体满意度8.71分。腾势D9在总体满意度的提升上，有巨大的进步空间
- 无一项细分指标得分超过9分，说明D9在细分项上并无突出长板；有四项细分指标得分在8分以下，智能驾驶得分尤其低，短板显著

腾势D9满意度得分

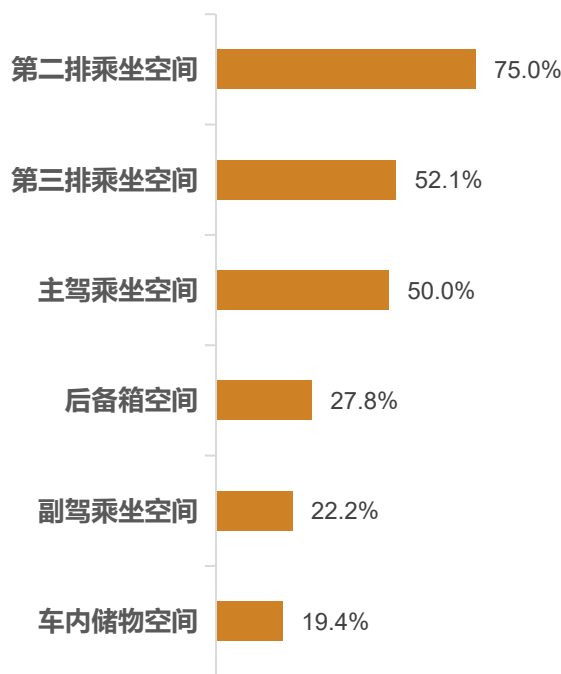


注：①Base=144，满意项指标得分均高于总体满意度得分（按从高到低下文标注为“TOP X”），不满意项指标得分均低于总体满意度得分（按从低到高下文标注为“Bottom X”）
②理想L7和特斯拉Model Y满意度总体得分来源于《电动汽车用户联盟》历史调研数据。

满意度TOP 01：空间大，灵活性高，舒适度高

- 腾势D9车主对第二排乘坐空间最满意，二排滑轨可以调节到最适合的位置
- 其次是第三排乘坐空间，能够带来较高的乘坐舒适性，且座椅可放倒，放倒后的空间也比较大
- 有50%的车主对主驾乘坐空间满意

空间满意的细分项目排序



➤ 二排有轨道可以调节位置

“二排滑轨比较长，可以调节到合适的位置，躺平，方便在车上休息、睡觉。也可以调节到比较舒适的角度和距离看电视剧、看电影。”
(河南，徐先生)

➤ 头部空间大

“头部空间是这台车最大优势了，因为车高，1米92的车身高度，那肯定头部空间绰绰有余。基本上坐这台车，没有人会觉得车顶比较低什么的，给我的反馈都是这台车够高。”
(上海，顾先生)

➤ 三排座椅可放倒，放倒后空间大

“三排座椅放平，类似于沙发椅，空间比较大，晚上躺着休息也比较舒服。”
(河南，徐先生)

➤ 第三排乘坐舒适

“第三排还有后备箱，有时候一家人出去玩，后备箱放很多东西的情况下，坐的还是很舒服的，没有赛那那么压抑。”
(四川，阳先生)

➤ 后备箱空间充裕

“D9的三排空间比梦想家好点。后备箱空间也挺大，出去旅行后备箱充裕。”
(上海，顾先生)

“商务接待，客户有个3、4个人的话，像我们国外客户一个人有1-2个行李是很正常的，后备箱空间小肯定就当放不下，所以对新车的后备箱空间要求是比较高的，腾势D9可以满足这个需求。”
(浙江，黄先生)

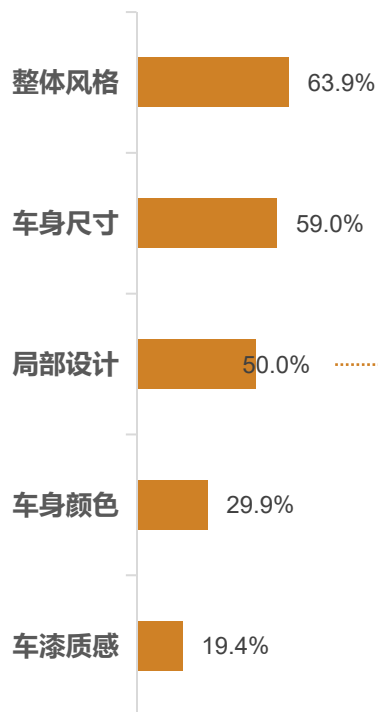
注：Base=144 左图题目：您对空间满意的地方具体是什么？[多选题]

22

满意度TOP 02：外观大气，前脸和流线设计好看

- 车主对腾势D9整体风格满意度最高，认为其外形霸气
- 对车身尺寸、局部设计也较为满意，前脸、腰线等设计好，流线型造型吸引人

外观满意的细分项目排序



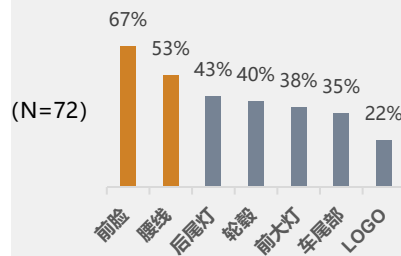
- 外形大气、霸气
- 造型、流线设计好

“ 车身后外观看起来舒服，很大气。 ”

(四川, 阳先生)

“ 车前脸、车侧、车尾的设计比较好，车身流线、大灯设计，整体霸气。 ”

(河南, 徐先生)



注：Base=144
N=72

左图题目：您对外观满意的地方具体是什么？[多选题]

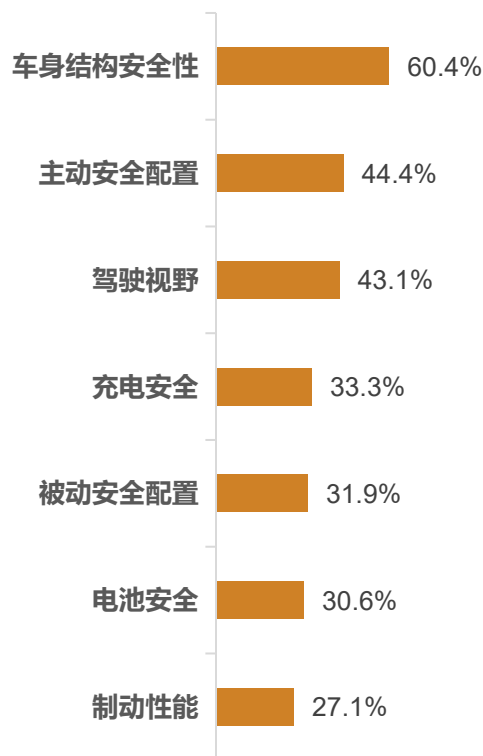
右图题目：您对外观局部设计满意的地方具体是什么？[跳答，多选题]

23

满意度TOP 03：钢梁结实，车身和驾驶的安全性高

- 腾势D9防撞梁粗，结实抗撞，车身结构安全性高，厂家宣传时特别提到发生碰撞事故后车门可打开，让人有安全感
- 车比较高，视野开阔；第三排有侧气囊，儿童安全更有保障；磷酸锂铁电池安全性更高

安全性细分项目满意度排序



- 防撞梁结实
“前后**防撞钢梁很粗**。赵长江宣传车在**碰撞时**，**车门能够打开**。”
(四川，阳先生)
- 碰撞后车门可打开
“前后**防撞梁**，给我的感觉比日系车的要好。”
(浙江，黄先生)
- 视野开阔
“驾驶**视野开阔**。”
(河南，徐先生)
“视野也不错，因为**车比较高**。”
(上海，周先生)
- 第三排有侧气囊
“因为我们正常乘坐，会把孩子放到第三排，它在**第三排有侧气囊**，会给我们带来更保险的感觉。”
(浙江，黄先生)
- 磷酸铁锂安全性比三元锂更高
“比亚迪刀片电池卖了这么多，吹的也这么牛逼。而且三元锂更容易燃爆，**磷酸铁锂惰性要强一些，会更安全一些**。”
(浙江，黄先生)
- 电池安全信得过
“**电池安全比较放心**。”
(河南，徐先生)

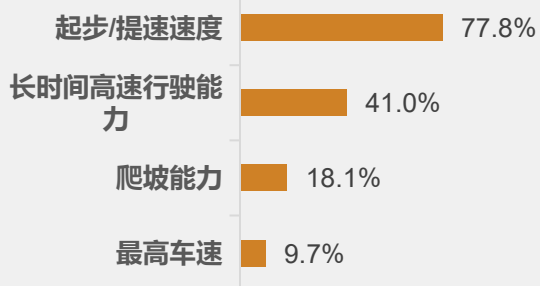
注：Base=144 左图题目：您对安全性满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度TOP 04：动力充足，起步/提速快

满意度TOP 05：内饰豪华，做工严实

- 动力表现方面，腾势D9动力充足，直线加速、起步提速快，爬坡有劲
- 车主对腾势D9内饰风格满意度最高，对内饰局部设计、内饰材质、内饰颜色也较为满意

动力细分项目满意度排序



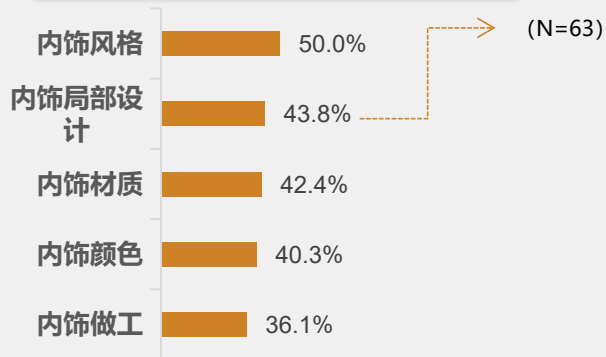
➢ 加速、超车提速快

“直线加速、超车速度可以，但是会有两三下的异响。红绿灯起步提速也快。”
(河南，徐先生)

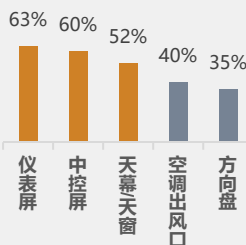
➢ 爬坡有劲儿

“动力够用，去山里玩，坡比较多，车上拉5、6个人动力也很足，爬坡比较有力。”
(河南，徐先生)

内饰细分项目满意度排序



(N=63)



➢ 内饰豪华

“内饰豪华感和宣传一样。”
(四川，阳先生)

➢ 做工严实

“内饰座椅包裹挺好的，没有做工粗糙，包裹性不严的情况。”
(河南，徐先生)



注：Base=144 左上图题目：您对动力满意的地方具体是什么？[多选题]

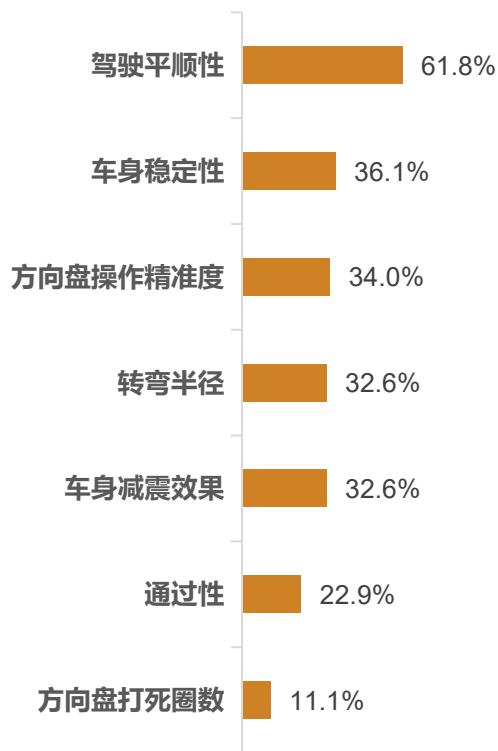
左下图题目：您对内饰满意的地方具体是什么？[多选题]

N=63 右图题目

满意度TOP 06：操控好，过弯侧倾平和，驾驶和乘坐舒适性好

- 跟传统MPV不考虑驾驶者感受不同，腾势D9对司机较为友好。车虽大，开着却像小车，操控性好，转弯半径小
- 车身稳定性强，在过弯时侧倾平和，第三排乘客不会被甩出去；底盘滤震好，乘坐舒适性佳

操控细分项目满意度排序



➤ 四驱车稳定性好

“四驱稳定性好，很多地方都能去。去了金山的沙滩，我们的车可以直接开到沙地上去。”
(上海, 孙先生)

➤ 侧倾平和

“理想L9我坐第二第三排，拐弯的时候，我真难受，感觉人要被发射出去，屁股已经离地了。D9相对来说就比L9要舒服得多，至少是平和的，不会一下子很直接地把人倾斜的很厉害。”
(上海, 周先生)

➤ 操控性像SUV

“上去以后包括像操控感也好，包括油门，其实说实话，它更像一个大型SUV的感觉。”
(上海, 周先生)

➤ 转弯半径小

“转弯半径小，感觉和小车没区别。”
(四川, 阳先生)

“相对来说方向比较好打，转弯半径还可以。”
(上海-周先生)

➤ 滤震舒适性好

“试驾的时候，我让销售一直压井盖，我们去感受一下它的滤震情况，结果还可以。”
(上海, 周先生)

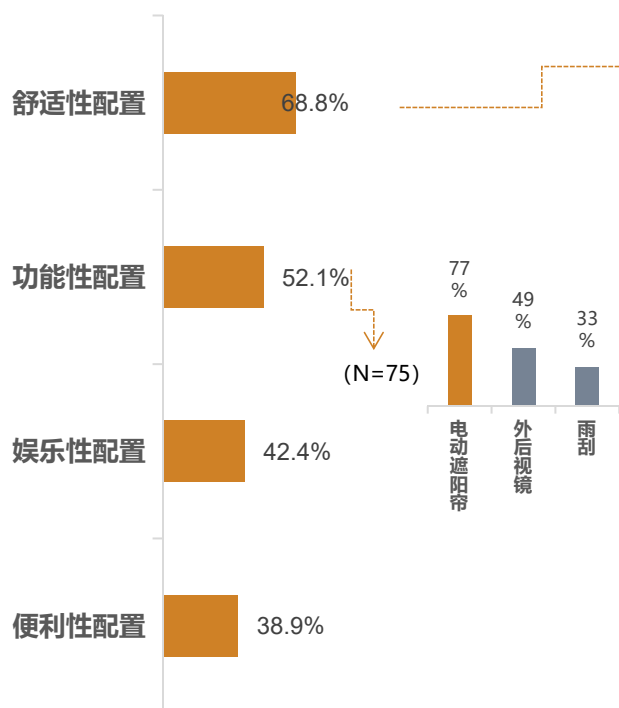
“驾驶平稳，经过颠簸路段的减震比较好。”
(河南, 徐先生)

注：Base=144 左图题目：您对操控满意的地方具体是什么？[多选题]

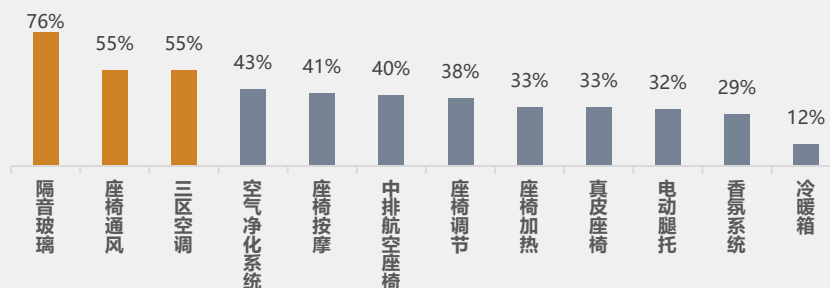
满意度TOP 07：配置全，该有的都有

- 车主对腾势D9舒适性配置满意度最高，隔音玻璃静谧性好，座椅通风、加热效果显著，空调温度舒适
- 对功能性配置较为满意，其中满意电动遮阳帘的占比最高，达到77%

配置细分项目满意度排序



(N=99)



➤ 隔音玻璃静谧性好

“隔音玻璃比较好，外部车身加速、异响等声音基本听不到；空调比较凉快，换气通风感觉都可以。座椅加热也挺好的。”

(河南，徐先生)

➤ 空调效果好

➤ 座椅通风加热效果好

➤ 配置全

“无论座椅的各种位置按摩、座椅通风、大的天窗、辅助驾驶、远程控制、蓝牙开门、还有第三排的放倒，该有的都有。”

(上海-周先生)

➤ 侧滑门好关

“侧滑门轻轻拉，它有磁吸的功能，比较好关；迎宾灯晚上吃完饭，打开车门时会亮起，感觉挺好看的。”

(河南，徐先生)

注：Base=144

N=75

N=99

左图题目：您对配置满意的地方具体是什么？[多选题]

中图题目：您对功能性配置满意的地方具体是什么？[跳答，多选题]

右图题目：

满意度TOP 7中的不满意点-触控不灵敏、冷暖箱不制冷、油电混动噪音大

➤ 方向盘触控易误触、不灵敏

“**触摸式方向盘按键**，很多时候你需要触发功能，它没有触发。你不需要触发这个功能的时候，但是你不小心碰到它就启用了。有一个智能领航，在你左边9点钟方向，打方向旋转方向盘很容易就会**误触**。当时你原本想转向，碰到之后就启动智能领航，车子就会向前，我有好几次都差点撞到人家，它一下给我来个急刹车。

➤ 中控误触后备箱开启按键

还有自适应巡航，上高速的时候想往上加速度，按的时候就**没有反应**，**要按很多次**，有时候甚至要低头去按。从驾驶上面来说，安全隐患太恐怖了。”

(浙江，黄先生)

➤ 二排座椅触摸屏小孩易误触

“中控屏可触摸开后备箱，有时候怕不小心误触后，后备箱会打开。

触摸调节音量不方便，**要按很久**。

第二排触控屏可调节空调，本来制冷，但小孩可能会**误触成制热**。”

(四川，阳先生)

➤ 冷暖箱不制冷，散热吹到主驾座椅

“常温可乐放进去二十分钟，还**达不到冰可乐**的状态；制冷的时候散热直接到主驾屁股，会有**热风吹屁股**，冬天还好，夏天会很恼火。”

(四川，阳先生)

“这个车有个车载小冰箱，我们长途旅行或者有客户，夏天放一点小饮料还是比较会有那种档次。但是现在这个功能是一个不可以用的累赘。我实际用温度计测过。当时车内温度时在32度左右的样子，冰箱盒子内的温度大概在28、29度的样子。我开长途4个小时，我就把温度计放在里面，到了以后我看了温度降到了**25.8度**。官方当时宣称的是5度-55度的双温空调。现在后期改了叫冷暖箱。我当时大小订的时候，宣传图还有，网上都搜得到，我当时也比较看重这个功能，现在这个功能也不能用。”

(浙江，黄先生)

“去山里玩的时候，我跟朋友说冰箱可以制冷，让大家把喝的东西都放到自己的车上，结果制冷出来的效果还不如直接放到小溪里凉快。”

(河南，徐先生)

➤ 油电混动模式下，车内静谧性差

“**油电混动模式下**，静谧性赶不上（奔驰）。因为DM-i技术的噪音在启动的那一瞬间会让人很不舒服。你能明显地感觉到**发动机的那种轰鸣声**，特别是你要超车或者过红绿灯起步的时候，声音会很大。开奔驰的时候，车内听不太出来发动机的声音，隔音做得好还是怎么样，就是听得不会让人有**心情烦躁**的感觉。不过纯电模式下，确实让人感觉到很舒服。”

(浙江，黄先生)

“高速亏电，发动机噪音响，**跟油车差不多**。”

(上海，孙先生)

满意度TOP 7中的不满意点-按摩功能形同虚设，刹车软，车身高地下车库受限

- 座椅按摩力度小、噪音比较大

“这个车的**座椅按摩**就别说了，纯粹是个摆设，按起来**力度很小**，几乎没有感觉，根本没有体验感。我之前的车**通风**模式会根据温度自动调节通风的档位，但是D9只会固定在某个档位上，**人性化**这块还是不够。” (浙江, 黄先生)
- 香氛系统没有味道

“朋友来车里体验按摩，发现车不在行驶过程中，也没有开音乐的情况下，**电机噪音比较大**。” (河南, 徐先生)
- 没有备胎

“香氛系统感觉没用，**香氛没有味道**。没有备胎感觉心虚，长途没有安全感。” (四川, 阳先生)
- 雨刮效果不好

“首批车的**雨刮10台车9台刮不干净**，有雾，有水条，后面腾势免费送了一套雨刮器，但换上之后也不是很好，感觉是第一批车挡风玻璃的问题，表面的光滑度和釉面处理不是很好。” (上海, 孙先生)
- 车内味道大

“我妈反映车的**味道蛮大**的。” (上海, 顾先生)
- 长时间高速行驶能力弱

“毕竟它是1.5T的小发动机。我不说了，车2.6吨，发动机1.5T的。小马拉大车，我就不用多说了。” (上海, 周先生)
- 爬坡动力弱、下坡刹车软

“爬坡能力不行，小马拉大车。爬不太陡的山，感觉**油门到底了，速度也就只有20迈**。同车人问我怎么动力这么差，我不好意思回答。下坡时，感觉**刹车疲软**，要踩很深才起作用，有次差点撞地库。” (四川, 阳先生)
- 紧急变道车身摆幅大

“前方有车需要**紧急变道**，车子灵敏度不太高，**车身摆幅比较大**。” (河南, 徐先生)
- 舒适模式刹车比较软

“我觉得**舒适模式**下的刹车是**相对偏软**的，要急刹的话，刹车的行程可能比较长，所以我现在都是用的运动模式在开。” (上海, 顾先生)
- 拐弯、掉头打方向盘的圈数过多

“拐弯的时候转的**圈数太多**，给我感觉像是开公交车或大型卡车，我**掉个头真的是要出汗**。后来我买了个助力器装在方向盘上。” (上海, 周先生)
- 车身高，鲨鱼鳍被撞掉

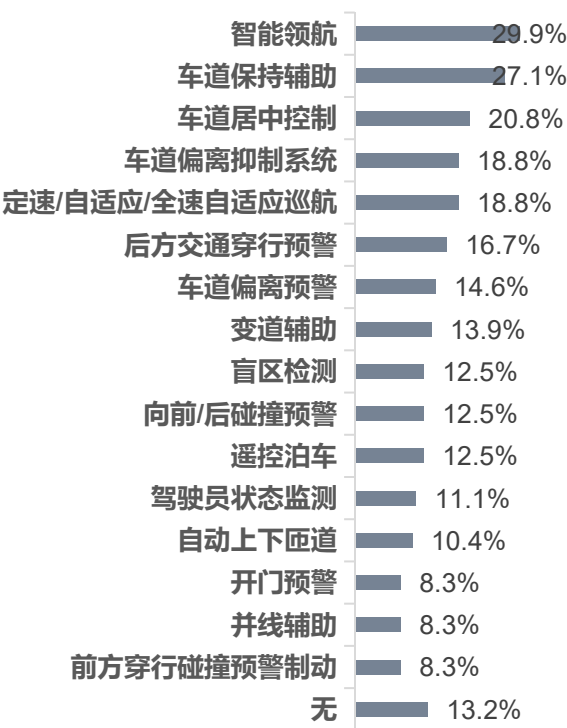
“**车太高了，鲨鱼鳍被消防喷淋头撞掉了**。上海1米8限高，每次下地库都要看一下。能做到1890mm的话，上海90%的地库都能下。”
- 车门一体成型，容易碰到上街沿，关门费力

前门把裙边都包进去了，容易碰到上街沿；车门一体成型，密封性好，安全性高，但是**小孩关不上门，大人随手也不一定关得上**，比其它车门要用大1/3的力气。” (上海, 孙先生)

满意度Bottom 01：高阶与高频智能驾驶功能满意度低

- 腾势D9的车主对智能领航最不满意，其次依次是车道保持辅助、车道居中控制、车道偏离抑制系统、自适应巡航
- 车主反映行驶过程中会出现车道不居中、变道时车道保持不会自动解除、自适应巡航不智能、无法自动泊车等问题

智能驾驶细分项目抱怨度排序



➢ 车道居中功能体验差

“智能领航它是L2级别的，它会识别高速的白线来控制车道居中，但很多时候它会更靠右。我们走在第一车道超车，如果有货车的话，会给人带来很紧张的那种感觉，因为它会贴着大货车的身边过去。
高速上也会有路和桥过渡的那种，会有一点点高，然后再低下去的感觉，它会给你带来一个跳跃性的急加速或者急刹车。你坐在车里瞬间会有那种坐起来不平稳的感觉。”
(浙江，黄先生)

➢ 路面不平会急加/减速

➢ 变道时车道保持不会自动解除

“打灯变道的时候，车道居中保持功能不会自动解除，人在打方向盘的时候系统会把方向盘拉回去。没有像特斯拉那么高级。”
(四川，阳先生)

➢ 自适应巡航不智能

“我刚开始也比较依赖自适应巡航。你在第一车道，如果有一辆货车在第二车道，它会识别出来，不知道是车比较大还是怎么样。然后本来你走你的车道，我走我的车道，正常120km/h这样开，但是它识别到之后会突然一下子急刹车。一脚刹车之后，好像判断出来没有问题，又是一脚油门。本来平平顺顺就过去了，它非要搞得这样，让人很不舒服。”
(浙江，黄先生)

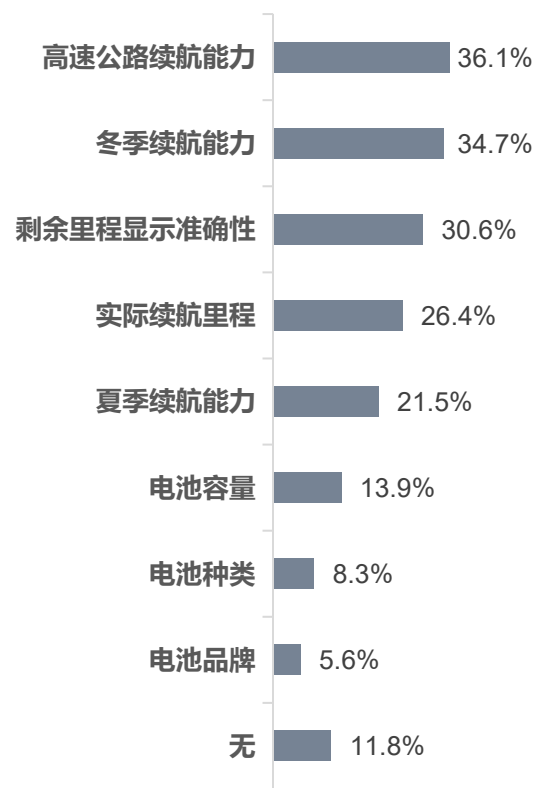
➢ 自动泊车识别不准

“智能倒车入库从来没有识别对过我的车位，因为我的车位旁边有一个柱子，但P7没问题，它就有问题，反正就不指望了，用自动泊车就太墨迹了，还不如自己来。”
(上海，周先生)

满意度Bottom 02：高速和冬季续航满意度低，电池容量小

- 腾势D9高速公路续航折扣大，冬季续航能力满意度低
- 表显不准，续航里程与官方宣称有差距；电池容量小，充电频次高，车主期待更大度数的电池

电池与续航细分项目抱怨度排序



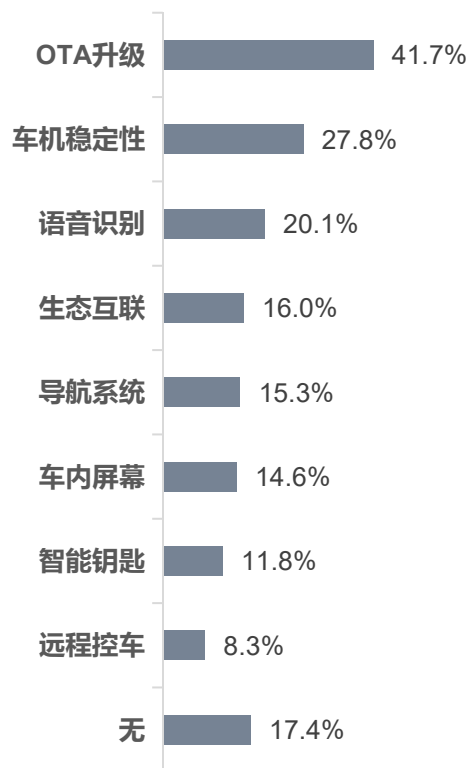
高速公路续航折扣大 “我买的时候销售说的是，按照他们标的续航打85折左右，实际我现在开下来是在65折，最好的状态是在7折，基本上高速行驶的话就是5折,强制保电25%的情况下，只能跑90公里左右，但是我预期高速能跑110，打个七折我觉得是差不多的。” （浙江，黄先生）
续航显示不准确 “官方标的纯电续航190KM，但是充满电显示190KM，车辆启动后原地停十几分钟就变成181KM了，感觉和官方标的不准，从来没有达到190KM，夏天开着空调电能消耗挺快的。实用快充充不到190KM，慢充可以。
续航与宣传脱节 对于这个续航和油耗，距离官方宣传的1040，差距还是挺大的。” （懂车帝车友圈，顽强青山2p2）
电池容量小，充电频次高 “我大部分跑的多，希望纯电续航再大一点，60度就可以了。电池大一点，充电频次低一点。不要每次回来都要插枪，我觉得挺麻烦的。” （上海，周先生）

注：Base=144，左图题目 您对电池和续航不满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度Bottom 03：智能座舱OTA反向升级，车机稳定性差

- 腾势D9的OTA反向升级，既没有解决固有的冰箱问题，还导致发动机启动耗能，并且OTA更新慢，内容少
- 车机系统稳定性差，出现电滑门打不开、导航不精准等问题
- 智能交互的语音识别唤醒不灵敏；360倒车影像卡顿、延迟、掉帧

智能座舱细分项目抱怨度排序



OTA升级没有解决冰箱制冷的问题

“之前冰箱不制冷的问题爆出来之后，官方OTA升级把冷藏功能改了标准模式和经济模式。升级完之后我就赶紧测了一下。原来开制冷能降个2-3度，现在可能降个4-5度，但是远达不到宣传的效果。”（浙江，黄先生）

OTA反向升级

“OTA升级后，EV情况下，发动机也会启动2-3分钟。”（上海，孙先生）

OTA更新慢，内容少

“OTA更新太慢，更新内容太少。它硬件上的东西很多，比如说我们有100条修改建议都可以通过OTA解决的。但他比如说一年就给你推送两次OTA，每次就修改一到两条。那要修改到什么时候？”（上海，周先生）

系统稳定性差

“昨天和朋友一起出来玩，我在服务区停下来。突然一边的电滑门电动就打不开了。人家在那里按按钮，门打不开，弄半天，后面不管它，手动打开。又开了两个服务区停下来，熄火过了一会，它又恢复了。”（浙江，黄先生）

“导航不太精准，车还没有到目的地就显示已经到了。”（河南，徐先生）

语音唤醒不灵敏

“有时叫‘腾势你好’呼叫几次都不行，感觉不那么灵敏。没有他吹的那么连贯，感觉有点差异。”（四川，阳先生）

“车机语音助手，不太灵敏。明明说得很清楚了，它还无法识别，让我再说一遍。”（河南，徐先生）

影像延迟

“这么长的车大家肯定都会依赖360雷达还有倒车影像。这个车子往后倒的时候，它就是卡顿、延迟，可能实际你已经撞上了，但是那个影像零点几秒的掉帧，卡在那里。我每次都会遇到这种问题，倒车会特别慢，去习惯这个掉帧，让它先反应。5G网络会不定期断掉，导致车机里需要联网使用的功能都用不了，没法播放歌曲。解决方案就是把车机重启。”（浙江，黄先生）

5G网络没有信号

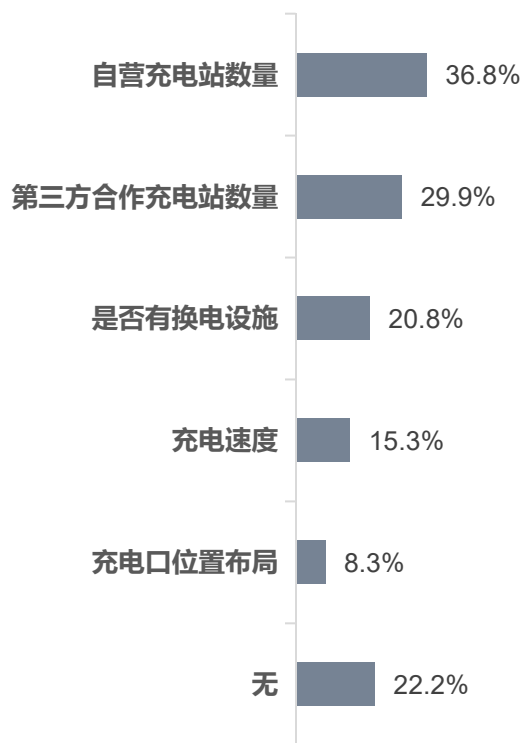
注：Base=144，左图题目 您对智能座舱不满意的地方具体是什么？[多选题]

32

满意度Bottom 04：没有自营充电站，三方体验差，双枪充电占位被喷

- 补能便利性表现方面，车主对自营充电站数量最不满意，腾势D9没有自营充电站，第三方充电站收费贵且服务混乱
- 家充电桩不能实现即插即充，便利性有待提升；双枪充电占据充电桩位，遭其他品牌车主谩骂

补能便利性细分项目抱怨度排序



➤ 没有自营充电站，第三方收费乱且贵

“因为现在外面说实话**收费太乱**了，他能弄几个充电桩吗？我们这种车主相对来说能拿到实在实惠，服务费少收一点就好了。N7等后续车型它们需求可能更大一点，因为它们电池大。”
(上海，周先生)

➤ 充电速度比特斯拉慢

“同一个第三方家用充电桩，腾势D9充满电效率还是比特斯拉要低不少。同样五小时一个充了30度电一个50度电。”
(微博，寒冰掌的冰)

➤ 家充电桩不能即插即充

“D9送的充电桩需要刷卡或微信小程序操作才能充电，不能即插即充。”
(四川，阳先生)

➤ 双枪充电被喷

“因为我的DM-i版本的，如果是纯电版本的话，外面都骂死了，在**外面**本来就**不好充电**，还来个双枪充电。” (上海，周先生)
“真后悔买了腾势，开了大半年每天都被人围观，还有车主说我无耻，说比亚迪充电站太少，只好搞双枪充电，最关键的是我现在变得抠门了。” (懂车帝车主口碑，元气雪碧hy)

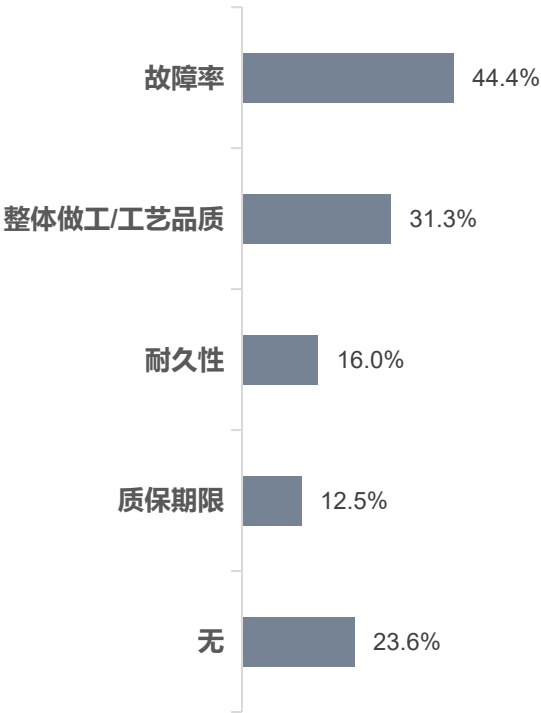
注：Base=144，左图题目 您对补能便利性不满意的地方具体是什么？[多选题]

33

满意度Bottom 05：品控差，小毛病多

- 腾势D9的整体做工与其高端品牌定位不符，座椅异响、座椅褶皱、车漆薄、结构胶处理工艺水平低、内饰掉漆、内饰板变形翻翘等问题较多

质量细分项目抱怨度排序



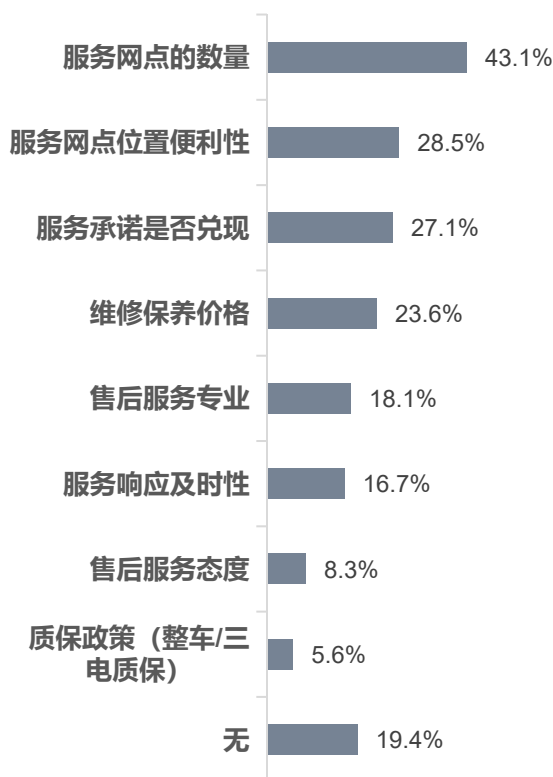
➤ 座椅异响	“座椅目前来看有两种情况，一种是 座椅整体抖动 ，这是所有MPV都避免不了的问题。我的座椅异响是因为头枕的骨架，骨架里面可能没有缓冲或者橡胶垫，所以头枕抖动的时候，上面的骨架也会跟着发出金属摩擦的吱吱声。”（上海，顾先生）
➤ 结构胶处理工艺水平低	“我提车的时候，底盘他们升起来看过，车体框架焊接处，他们有涂那种结构胶，当时我就跟他们说，你们这工厂水平太低了，结构胶要么一块没有，要么就是翘在那里。”（浙江，黄先生）
➤ 车身装配不好	“左右盲区小窗下面铁皮，轻按会按进去，做工不好， 车漆薄 ”（上海，孙先生）
➤ 车漆薄	
➤ 内饰条掉漆	“车内哑光金的 饰条掉漆 比较厉害，附着力不够，我们经常触摸到，之后就掉漆了。
➤ 内饰板变形翻翘	中控台靠近A柱的 内饰板很明显起翘 了。原厂装配没装好，里面的卡扣断掉了，提车的时候没注意到，后面太阳晒之后就变形，翻翘起来了。
➤ 座椅褶皱	座椅提车一星期 皮就褶皱 了，很多车主都出现这个问题。”（上海，顾先生）

注：Base=144，左图题目 您对质量不满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度Bottom 06：缺乏反馈问题渠道，响应问题慢，服务流程不清晰

- 腾势D9的车主对服务网点数量最不满意，体现出增加服务网点的迫切性，其次对服务网点位置便利性不满意
- 服务承诺未兑现，App品牌专属服务群/线上微信群响应慢，服务人员态度不积极，售后服务流程不清晰，缺乏专门反馈问题的渠道

服务细分项目抱怨度排序



➤ 售后服务网点少

“我的家乡目前还没有腾势的售后服务网点，每次保养要去重庆，往返要开500多公里，接近600公里。我提了很多回，赵长江说以后慢慢扩张。”（四川，阳先生）

➤ 缺乏反馈问题渠道 ➤ 不去解决产品问题

“别的新能源车一直修改更新产品。买腾势D9像遇到渣男了，得手了就不管了。找不到跟产品设计方沟通的渠道，解决不了问题。App上面找商家拼命发文章。我们下面提到什么没人看。”（上海，周先生）

➤ 售后服务流程不清晰，态度不积极 ➤ 人员不够稳定

“我其实包容度比较高，像这种东西不影响我日常驾驶的情况下，我能等你。但是我第一个月工单提上去以后就被晾在那儿了，什么时候可以来换没有任何人告诉我，包括物流单在哪，他们自己都不知道。我后面在官方车主群里反应，他们售后经理来联系我。后续又联系了两个客户经理，他们才跟我说跟进，才重新确认到底是什么东西坏了，然后重新再帮我下订单再去订配件。所以说等于第一个月什么事情都没干，联系的时候说他离职了，这东西不归他负责就这么简单。”（上海，顾先生）

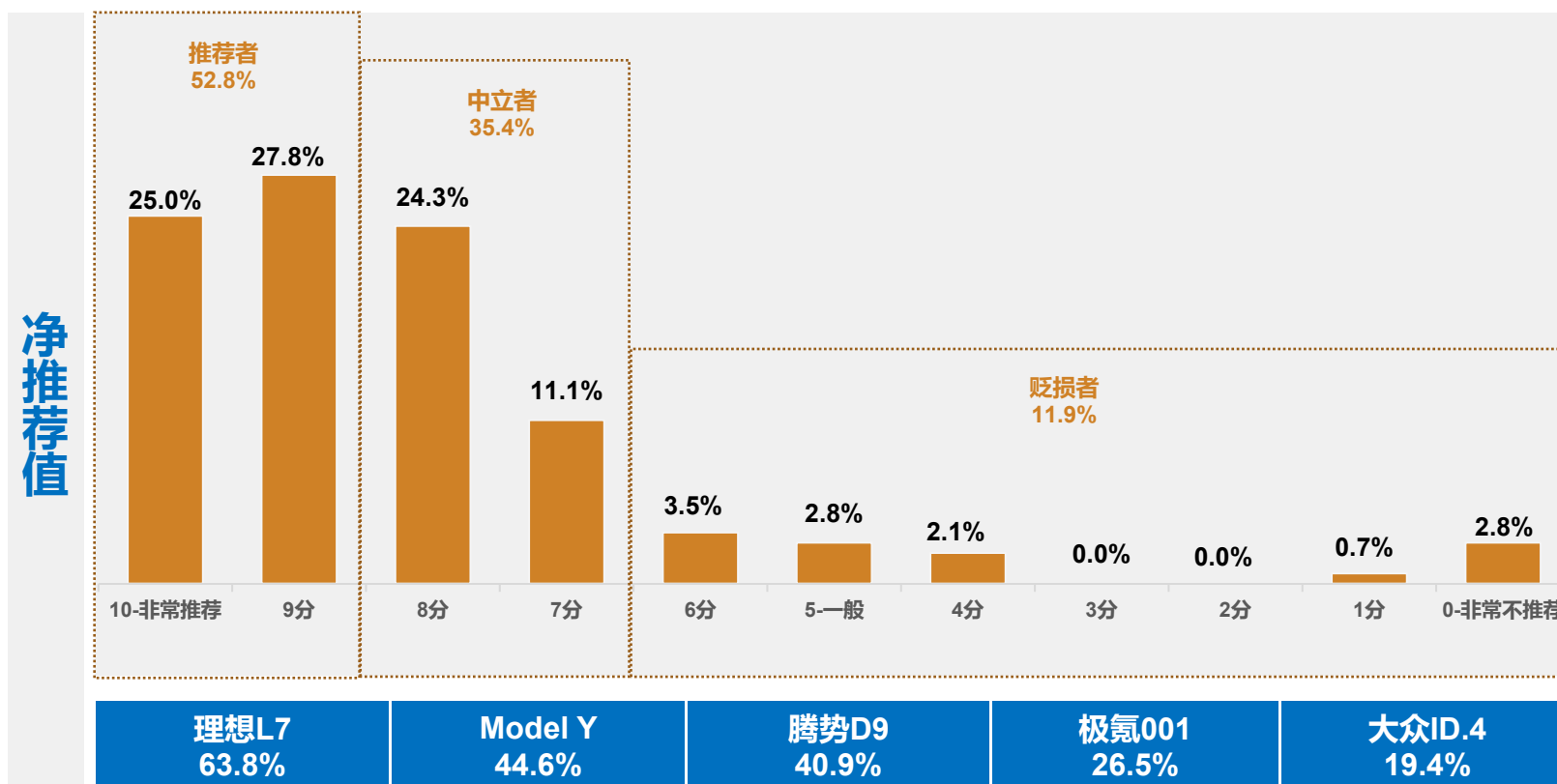
➤ 线上微信群响应慢

“有线上企业微信群，在群里反馈问题回应比较慢，一时半会等不到结果，没有电话方便及时。”（河南，徐先生）

推荐度

腾势D9净推荐值 (NPS) 为40.9%，车主推荐意愿较高

- 腾势D9的NPS为40.9%，与特斯拉Model Y (NPS:44.6%) 相差不大，远高于极氪001 (NPS:26.5%)，但又远低于理想L7(NPS:63.8%)。总体来说，腾势D9净推荐值较高，说明车主推荐意愿较高，但仍有不小的进步空间。
- 推荐度较高的主要原因是腾势D9有插混车型、空间大、口碑/销量好、内饰豪华；此外，在MPV市场，目前几乎没有能跟腾势D9抗衡的竞品，所以，即便腾势D9满意度相对较低，但推荐度仍然较高。



注：①Base=144，净推荐值(NPS) = (推荐者数/总样本数)×100% - (贬损者数/总样本数)×100% NPS代表口碑，NPS越高，说明产品或者服务越好，如果NPS不高，就需要改进

②其它车型的净推荐值来源于《电动汽车用户联盟》的历史调研数据

推荐/不推荐原因

因空间、能源类型、销量而推荐，因质量、售后服务而不推荐

- 腾势D9在空间、DM-i+EV双能源类型、销量、动力性能方面的表现获得车主高度认可，愿意推荐给身边亲友
- 不愿意推荐的车主则主要因其品控和售后体验不佳、智能驾驶表现差强人意、续航不够长等

推荐者(52.8%)

空间

- “空间大配置高。” (河北, 杨先生)
- “三排乘坐舒适, 尾箱空间较大。” (湖北, 沈先生)
- “商务空间大, 内饰不错, 性能够用。” (广东, 刘先生)

能源类型

- “经济实用, 宜商宜家用, 同级别领先。” (上海, 励生)
- “续航久, 驾驶感很好, 售后很好。” (河南, 邢先生)
- “比亚迪技术。” (四川, 张先生)
- “好看实用, 油耗低。” (广东, 崔先生)

口碑/销量

- “销量高, 空间大, 配置不错, 内饰可以。” (广东, 吴先生)
- “家用MPV没有对手。” (上海, 王女士)
- “售后好, 口碑销量好。” (广东, 马先生)

动力性能

- “性能强大, 配置较好, 服务积极, 安全性强。” (云南, 叶女士)
- “性能好。” (河南, 王先生)
- “该车型非常适合新手上路, 开起来顺滑舒适, 内饰也很有舒服, 开起来很爽。” (安徽, 李女士)

贬损者 (11.8%)

【质量】【智能驾驶】【电池和续航】【售后服务】

- “德不配位 做工跟不上 小毛病太多 实在不建议。” (广东, 胡先生)
- “腾势D9品控太差, 车辆设计问题厂家不正面改善, 拿什么理由让我推荐朋友, 自己做了冤大头, 不能让身边的人再入坑。” (浙江, 黄先生)
- “质量堪忧, 服务也不到位。” (上海, 徐先生)
- “修车4次修不好, 投诉没用, 现在没人理我。” (陕西, 任先生)
- “触控方向盘谁设计谁滚蛋, 冷暖箱售后厂家处理不作为。中控台设计存在部分缺陷, 中排按摩形同虚设。” (上海, 李先生)
- “续航太短, 电池质量不怎么样, 技术不够成熟。” (山东, 吴先生)
- “续航不符。” (河北, 胡先生)

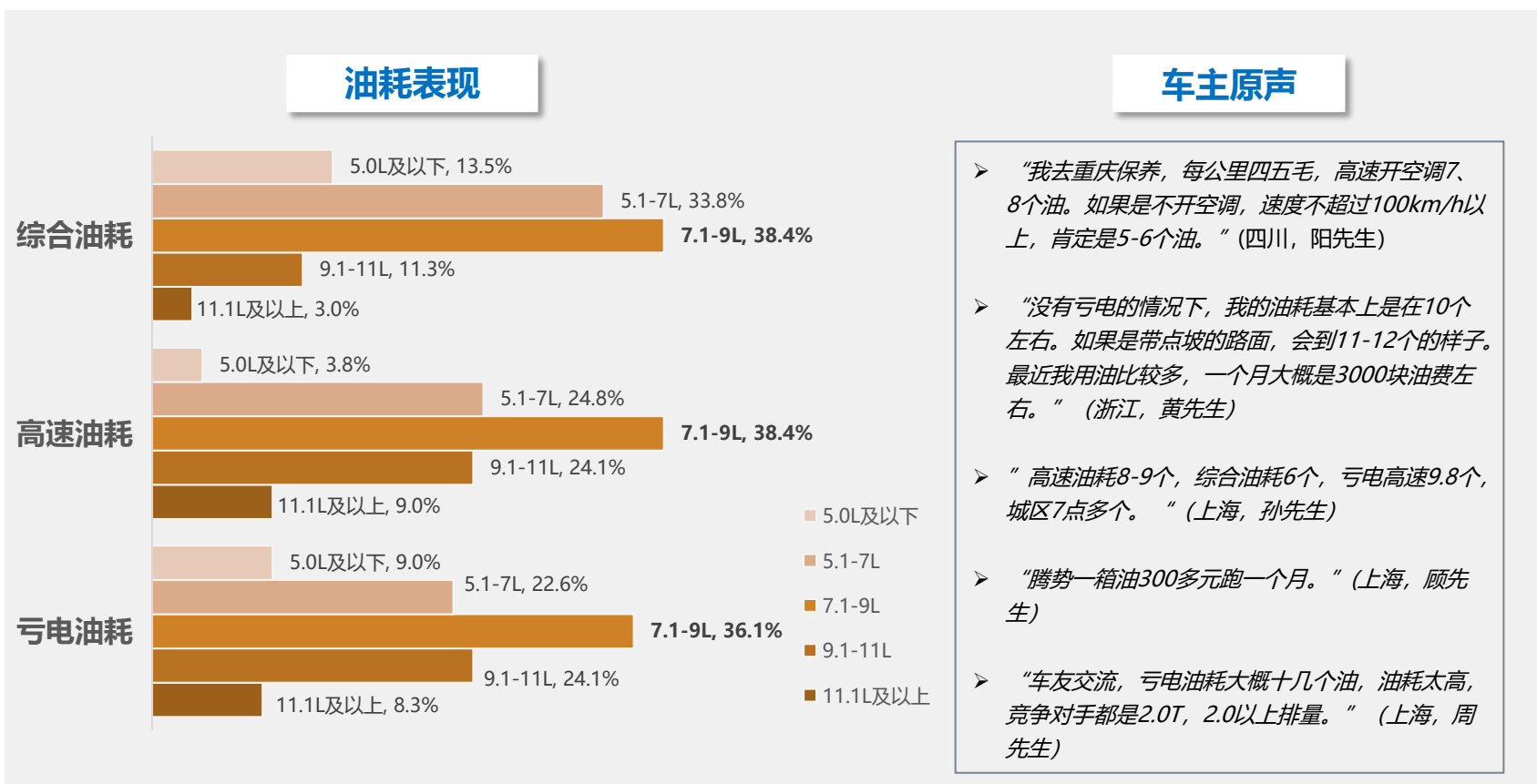
04 腾势D9的油耗、电耗、异味和故障情况



油耗

腾势D9油耗集中在7.1-9L/百公里

- 腾势D9的油耗集中在7.1-9L/百公里
- 不同情况下每百公里的平均油耗分别为**综合油耗7.24L**，**高速油耗8.15L**，**亏电油耗8.02L**



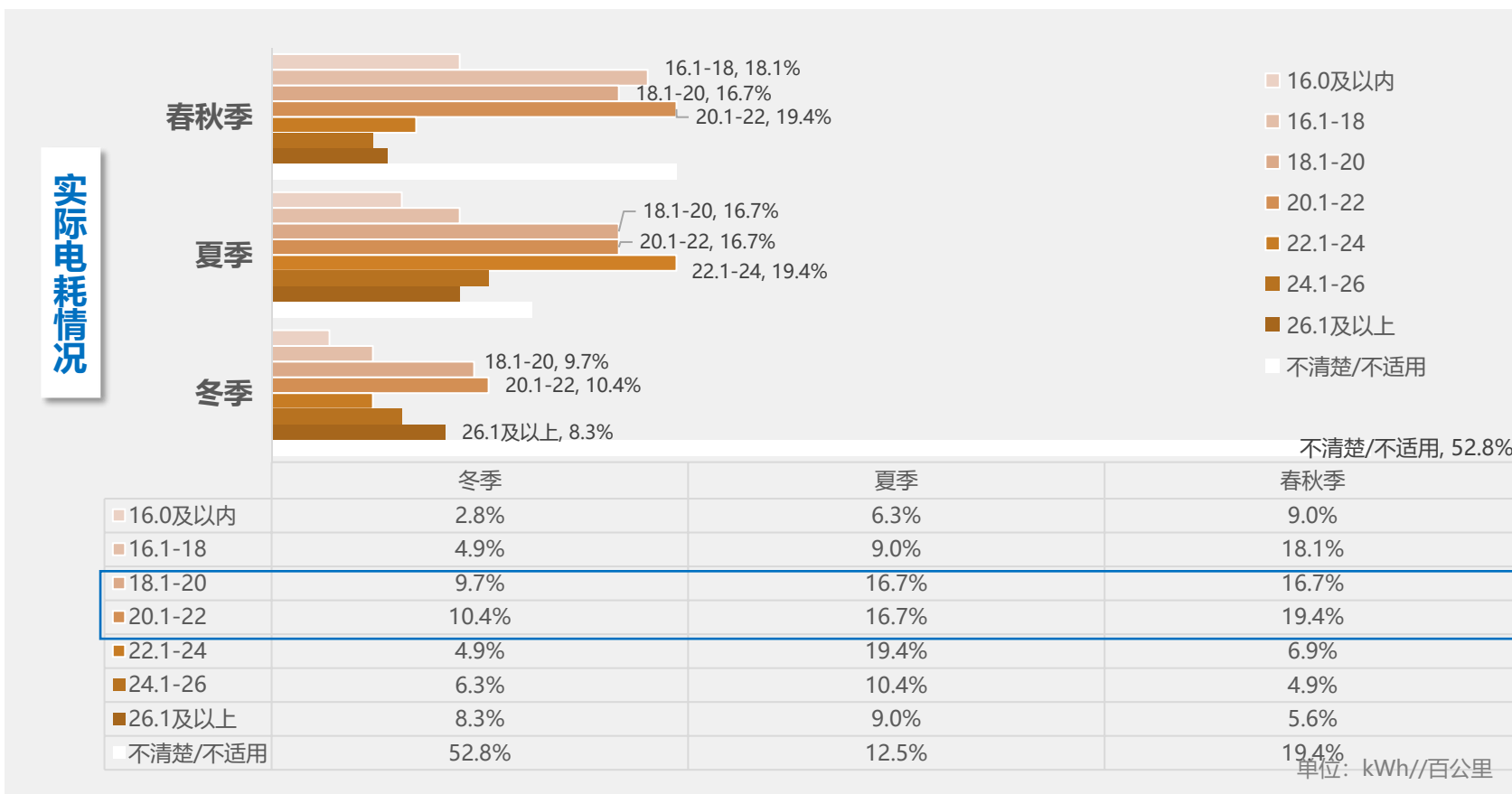
注：Base=144

39

电耗

腾势D9电耗集中在18.1-22kWh/百公里

- 腾势D9每百公里的平均电耗集中在18.1-22kWh
- 不同季节每百公里的平均电耗分别为**春秋季19.9kWh**，**夏季21.3kWh**，**冬季21.5kWh**



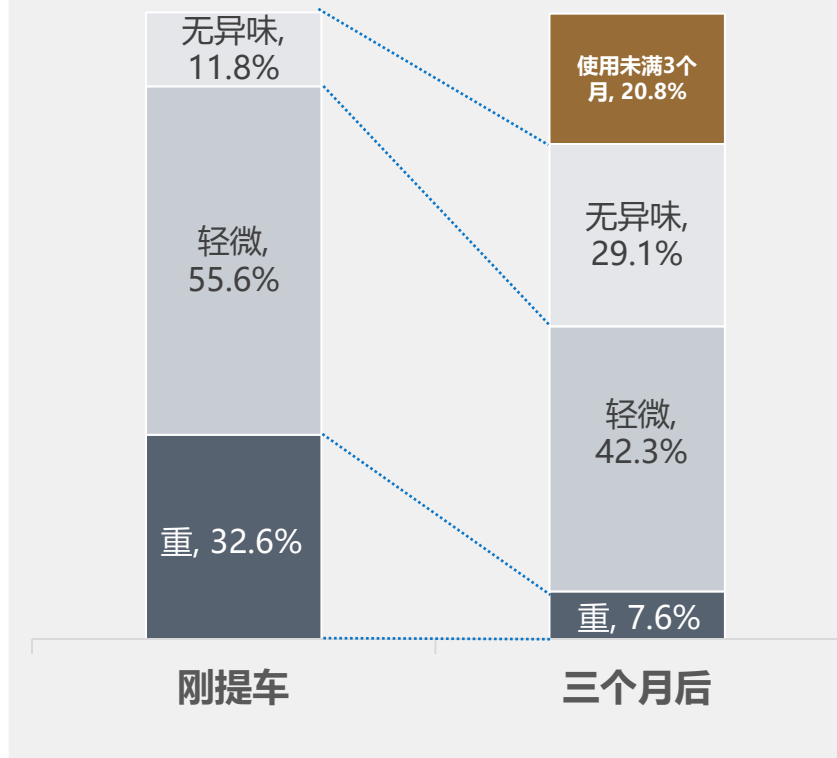
注: Base=144

异味情况

腾势D9在新车异味方面品控较差，三个月后半数仍有异味

- 腾势D9新车异味控制不佳，**仅有11.8%的车主反馈毫无异味**，还有32.6%的车主反馈异味重
- 使用3个月后，无异味比例仅扩大到29.1%，**有异味的比例仍接近50%**

腾势D9刚提车/使用3个月后新车异味程度



注: Base=144

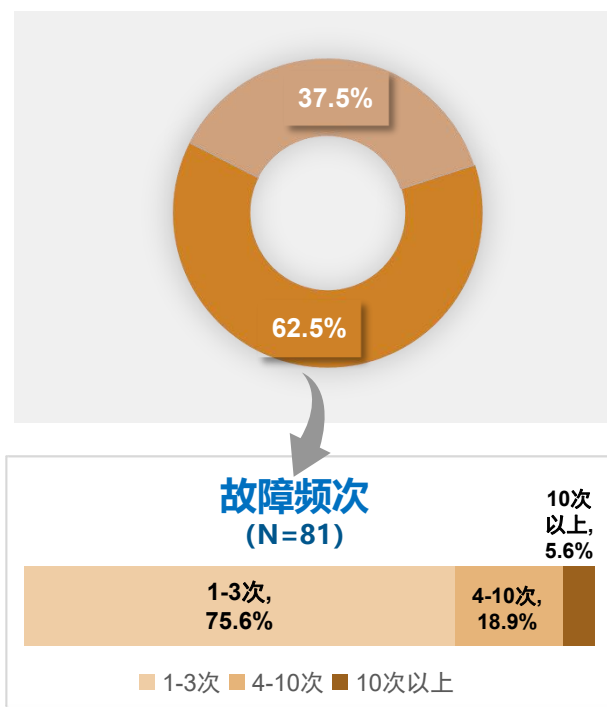
41

故障情况

腾势D9出现过毛病的车占比为62.5%，主要集中在电子设备、噪音异响和座椅

- 调研用户中，有62.5%的车主反馈提车以来发生过毛病，较往期调研车型偏高，腾势D9品控方面有待加强
- 频率多在3次以内（占比75%），主要集中在电子设备故障、共振异响等。如：车机无信号、影像和行车记录仪故障、异响、座椅抖动以及褶皱等

车辆有无故障



故障种类发生次数TOP7

TOP7 排序	故障种类	占比
1	电子设备	38%
2	噪声异响	32%
3	座椅	19%
4	功能操作	18%
5	行驶过程	17%
6	空调系统	17%
7	共振	17%

车主原声

- 5G信号连不上，倒车影像不显示；倒车影像前后颠倒
- 触摸面板误触不灵，语音唤醒失效
- 无法识别行车记录仪存储卡、记录仪卡丢失数次
- 右后门异响/发动机方向盘共振
- 左侧滑门行驶异响；中门抖
- 座椅抖动未解决
- 副驾无人坐竟然褶皱
- 刹车异响，车身抖；限位器异响
- 方向左偏
- 滑门开一半卡住；电尾门失控；喇叭不受控制
- 快充后空调不制冷，需要熄火重启

05 腾势D9车主给腾势高层的意见和建议



售后服务

售后网点少，服务跟不上，厂家与车主脱节

意见

- 售后真的拉垮
- 号称直营其实区域间**差异化经营**
- **维修质量**有待提高，喷漆修复喷到车内别的地方
- 多次修车**修不好**，投诉没用，无人理睬
- 用心对待车主，不要店大欺客
- 售后服务人员**不到位**
- 服务**网点少**
- 没有完整的**售后服务反馈**机制
- 售后对车主真实反馈的处理方式及处理结果有待提高
- 售后主管混淆视听、不承认问题没有解决
- 售后不行，**高层糊弄事**
- 厂家凌驾于车主之上
- 厂家**与车主脱节**
- 腾势品牌定位与服务不匹配，售后跟不上会毁了这个品牌

建议

- 抓紧**培训**售后
- 提高售后服务的**专业性**
- 改善售后服务人员的工作**态度**
- **倾听**车主真实想法及意见
- **重视**并解决每位车主在意的问题
- 关注车主反馈，**及时响应**
- 售后培训要加强，车主出现问题时，问题解决过程中间要**保持沟通**，主动反馈
- 增加服务**网点**
- 不定时提供**硬件升级**的保养服务
- 提高车子的故障率检测，保障车子的性能稳定发挥
- 搞好售后服务，打造国产好车

车主原声

- “腾势在平台上**没有向上反映的渠道**，没有一个完整的反馈机制。App上发过很多贴，但是没有官方跟帖。我感觉赵长江就是在作秀，并没有去解决问题。
- 比亚迪团队和用户脱节。我感觉自己遇到‘渣男’，他们不重视用户体验，**没有太多在乎老用户感受**，明明很多缺点可以改善，如第二排移动到合适位置的功能，但到现在也没人理。
- **售后维修点太少了**，上海就一个维修点。他们的**员工培训没有完全到位**，对车子的了解还没车主熟悉。”
(上海，周先生)

智能座舱

OTA反向升级，触摸按键反人类，车机系统不稳定

意见

- 顶配云辇**优势不明显**
- 尽快**OTA云辇C**
- 顶配云辇C升级遥遥无期
- OTA**更新速度太慢**
- OTA**反向更新**，升级后存在各种BUG
- OTA不让车主有更多的**自主选择**
- OTA没有做到**共创**，问题提交前端没有反应，越更新反倒问题越多
- **实体按键**太少
- 触碰按键**失效**
- 方向盘触碰按键容易**误触**
- **中控后备箱开关**按键容易误触打开
- 触摸键太反人类
- **网络**会断连
- 后排屏幕**分辨率**低
- **语音识别**不灵敏、无法识别
- **芯片**是手机版，高温稳定性差
- 不受车主控制**启动发动机**
- 车机合作的**APP**太少
- 驾驶舱没新意
- 智能座舱比其他品牌弱很多
- 导航默认**高德**

建议

- 加快OTA更新**速度**
- 提高OTA更新**质量**
- 对已售车辆积极进行**升级**
- 更换实体按键
- 提供车机专用版**芯片**
- 提供OTA自主开启关闭的权利
- **百度地图**纳入到默认地图中
- **后尾门角度开启**和后雷达距离监测功能组合

车主原声

- “**触摸式方向盘按键**，很多时候需要触发功能，按键却**不灵**，但开车的时候不小心碰到又会立马出现。打方向盘很容易**误碰**到智能领航的按键，这样很容易撞到别人。自适应巡航按了没反应，需要低头多按几次，很容易存在**安全隐患**。几乎每个车友都觉得有这个问题。”（浙江，黄先生）
- “我能想到的就是那个**三排座椅的一键联动**，第三排翻折，一键联动。然后就是后尾门开启的幅度，其实这个东西别的厂家已经有做。包括我们原来也帮人家试验过这个东西，这确实是可以做到的。因为本身设计里面就有设置后尾门角度调多少度，开多少大小。然后雷达又有距离监测这个东西，两个功能合起来联动一下就可以了。”（上海，顾先生）

质量

品控堪忧，冷暖箱问题突出，车主期待召回改进

意见

- **品控**让人堪忧，厂家不知悔改
- **读卡器**有问题
- **温感**有问题
- 中门**异响**
- 新车内饰仪表台、车顶会有异响
- 饰条**掉漆**
- **内饰板**翘起来
- 座椅皮质延展性差，起**褶皱**
- 内饰**味道很重**
- 解决**冰箱**制冷和烤腿问题
- 冰箱出风口**烫屁股**
- 冷暖箱就是个摆设
- 冰箱**欺诈**
- 冰箱**虚假宣传**
- 冷暖箱没有一个很好的解决办法
- 公司冰箱问题**不积极**处理
- 冷暖箱售后厂家处理**不作为**
- 厂家没有任何方式的**弥补**

建议

- 提升整体质量
- 提高质控把关的标准
- 品控好点
- **正视**冰箱问题
- 冰箱召回改进
- 冰箱**召回换新**
- 改善车载冰箱出风口
- 及时给出**补偿**方案
- 免费更换冰箱，或者发**积分**让车主去商城兑换冰箱

车主原声

- “给我们**免费更换冰箱**，或者发积分让我们去商城兑换冰箱。原本车就有一个冰箱，现在又让我们自己花钱在商城买压缩机的冰箱，我觉得不合情，感觉是在侮辱用户，做得一点格局都没有。因为本来是他们的问题，却让我们买单。”
(四川，阳先生)
- “我们车友群大家都希望腾势官方可以把问题**正式解决了**，能够升级或者硬件改一下，能把问题解决是最好的，因为确实这个功能真做不到，那应该给一个方案。我们这批用户属于盲定用户，你怎么去弥补和补偿，应该有所行动，我认为至少是有一个大企业的担当。官方好像目前的做法就是一味地去**掩盖这个事实**。”
(浙江，黄先生)

注：2023年7月，腾势宣传中将“5-55℃双温冰箱”更名为“冷暖箱”

智能驾驶、操控、配置

智能驾驶不敢用，制动性能存在安全隐患，配置小问题多

智能驾驶

意见

- 雷达失灵
- 倒车、转弯时车子影像掉帧、延迟
- 倒车影像重启
- 顶配云辇C升级遥遥无期
- 倒车无法准确识别车位
- 智能驾驶不太敢用
- 辅助驾驶请用心做，不要再画龙

建议

- 优化辅助驾驶功能
- 提供哨兵模式
- 希望腾势自动泊车的功能可以自动下放，方便停车

车主原声

- “智能驾驶我一般在高速、跟车的时候用，平时不敢用。倒车的时候从来没有准确识别过我的车位。” (上海，周先生)
- “智能驾驶太low，我不太敢用，很不靠谱，有次用车道居中辅助的功能，高速白线识别控制车位居中，超车时会贴着大货车。” (浙江，黄先生)

操控

- 刹车点头严重
- 刹车太软
- 伪四驱
- 车辆高速中车身的稳定性差
- 上下坡急加速、急刹车
- 制动性能不安全
- 转弯时方向盘转圈太多

- “它的这个制动性能差。我正常开车遇到障碍物需要刹车，刹车不会立马停下，反倒往前冲，然后再停下来，感觉自己踩了油门。这会给我一种不安全的感受。而且这个问题经常会出现。”

(浙江，黄先生)

- “转弯时方向盘转圈太多，看着像在开公交车或者是大型卡车的样子，然后我自己方向盘上安装了助力器，这样方便很多。”
- D9是伪四驱，有时候开一段时间会变成两驱，在过桥的时候后轮会打滑，前轮不打滑。” (上海，周先生)

配置

- 侧滑门有异响
- 座椅按摩力度小
- 座椅通风无法自主调节风速
- 电动遮阳帘遮光能力差
- 音响功放能力弱
- 香氛没有味道
- 建议配备一个非全尺寸的备胎

- “电动遮阳帘我基本不开，它遮不住阳光，在上面再加个涂层可能会好一点。” (上海，顾先生)

- “座椅按摩力度太小，香氛系统感觉没用，香氛没有味道，我还是自己在商城上买了新的香氛。” (四川，阳先生)

- “凌晨2点从机场开车回来半路爆胎，腾势的补胎液于事无补，只能打车和叫救援。建议后面控制器的空间可以用来放一个非全尺寸的备胎。” (上海，孙先生)

电池/续航、动力/油耗、权益/价格

电池小续航短，高速和亏电油耗高，商城反向薅车主羊毛

电池/续航

意见

- 电池**续航太短**
- 电池质量不行，技术不够成熟
- 续航虚标
- 续航**达成率不高**

建议

- 扩大电池容量，提高续航
- 电池希望能增加到**50-60度电**
- 实际续航可以开到**200km**左右

动力/油耗

- **高速能耗高**
- 不是2.0的发动机
- **亏电**油耗偏高，油箱小，发动机**噪音大**
- 不受控制启动发动机
- **顿挫感严重**

权益/价格

- 商城冰箱反向**薅车主羊毛**
- 高配的价格不是很亲民
- 盲订送的装备使用率不高、拉垮，如小桌板、投影（安装时间太久）

- 为车主提供更多积分
- 老车主享受升级服务（换代/配置升级），可接受自费折扣价格
- 价格要与质量适配

车主原声

- “希望电池再大一点，达到**60度电**就可以。电池大一点，**充电频次低一点**。不要每次回家都充电。”
(上海，周先生)
- “当时销售说续航打85折，实际开下来**打6.5折**，**最好是7折**。上高速纯电打5折。剩余25%强制保电，最多只能开90公里。我期望高速续航兑现率打7折。”
(浙江，黄先生)
- “车友交流，**亏电**油耗大概十几个油，**油耗太高**，竞争对手都是2.0T，2.0以上排量。”
(上海，周先生)

- “App品牌商店里出了一款冰箱，但是它**比淘宝还贵**。**我们修复冰箱**还自己掏钱，这不是薅羊毛吗？**反向薅车主羊毛**。而且你在商城出了一款车载冰箱，同品牌同型号的冰箱比外面还贵。说实话，大家对车厂这块的处理方式就很不满意了。”
(上海，周先生)
- “送的小桌板真的很拉垮，装上去太丑了，感觉被忽悠了；送的**投影一次没用过**，原本想着在车上看足球、篮球比赛，但**装上装下很不方便**。不如加几千块钱装上吸顶电视。”（四川，阳先生）

品牌 车主眼中的腾势

评价

- 腾势的销量是因为有比亚迪的产品力和技术背书
 - “品牌这个事情，你现在腾势卖了1万多台，人家才认识你腾势，一个名字无所谓，还是看销量，而销量还是看产品力。腾势的产品力，人家认识你什么，还是DM-i超级混动，那是比亚迪背书。” (上海，孙先生)
 - “感觉他比比亚迪王朝品牌稍微豪华一点。车标越看越觉得好看，因为它是椭圆的。像外国车，大众、奔驰、奥迪都是带圆形的，腾势也是带圆形的，不像我们国产有些标设计有点太复杂了。我觉得腾势最成功的产品就是这个商务车，目前没得女王座驾和副驾屏、如果他做上去，再把冰箱搞一下，做个吸顶电视，你想如果冰箱、彩电、大沙发都有，它还要大卖。有些买了赛那的看我这个车，他觉得还可以。” (四川，阳先生)
- 车标好看
- D9是腾势最成功的产品
- D9定位不准
 - “我目前不看好腾势，因为他自己的产品定位不准，他商用和家用都没有搞得特别坚决，到底是第一排重要还是第二排重要，他也没搞明白。一开始定位是商用的，谁会想到这么多是家用的人在买。” (上海，周先生)

建议

- 认真对待真实车主的心声，直面设计缺陷，改进和解决问题
 - “我希望腾势可以认真对待已经是真实车主的一些心声，统计出来应该去解决的问题，类似于冰箱还有触控式方向盘这种本身就是设计缺陷的问题，那就应该去面对，去解决。交付了就让消费者自己买单，那我认为这不是一个豪华品牌的作为。这个车不是一个4、5万块的面包车，消费者花了四五十万，那就应该用豪华品牌的标准来要求你自己的东西，我觉得是合情合理的。你的东西涉及到功能有影响，安全有隐患，不是说大家来挑刺，挑毛病了。” (浙江，黄先生)
- 认真做好D9，做好精品车
 - “你不能说看好不看好，我觉得一招鲜吃遍天，如果他能好好地做好D9的话，这个品牌能活得很滋润。包括研发精力什么的，不要大规模地去铺那么多车，做几台精品车就够了。更多的研发投入到销量更好的车上去，像别克这几年靠GL8一辆车，都延续了这么多年了。” (上海，顾先生)

用户运营

车主眼中的赵长江

评价

- **亲民，直接和用户沟通，了解用户诉求**
 - “在达州弄一个**售后网点**，我跟赵长江在微信上提了很多回，他给我说以后会慢慢扩张。因为他微信都是公开的，给他发微信他都会回复，给我的感觉是他很**亲近用户**，**知道用户的需求**。他不会说你把这些发到店里面，让店里来管，有时候你有需求，你也可以拜托他，就是很亲民，不像原来高高在上，你需要一层一层去转，才能找对人。”
(四川，阳先生)
- **承认问题，改进问题，但不能完全解决问题**
 - “腾势有问题全部都认，因为我们有问题先在群里说，反应过去之后赵长江这边也都认，但只是打太极的认。从这两次OTA升级来说，他们认识到了问题不是去改了嘛。包括触摸按键的事情，现在N7都给换掉了。但是现在腾势D9每个月一万多的销量，我们作为**第一批吃螃蟹的人**，那也没办法。”
(上海，孙先生)
- **对冰箱问题从积极回复到视而不见**
 - “冰箱问题官方目前的做法好像就是一味地在**掩盖这个事实**。赵长江属于腾势的负责人，我看微博和头条这些上面，人家在评论区留言问他冰箱的事情，他上个月一直在说OTA很快就能解决，现在我看他就是已经**视而不见了**，就不回复人家了。”
(浙江，黄先生)

建议

- **直面设计问题，正面对解决**
 - “希望赵长江不要拿用户当非菜，现在是互联网时代，既然定位国产新高端豪华品牌，**自身设计问题就应正面对解决**，不是用网络水军来平息，好的产品是经得起考验不是靠忽悠。”
(浙江，黄先生)
- **技术和售后问题请专门的人来跟车主对接沟通**
 - “赵总主要是搞营销这块吧，营销这块他可能会比较熟悉，但是真正的**技术和售后**这块，这些东西应该**交给专业的人去做**吧，我们有时候把很多问题反馈给他，其实是没什么用的，而且我们跟他讲，他转回去跟工程师讲可能会有出入吧。所以像车主见面会，还是应该有专门的**技术工程师**出来跟我们**对接沟通**效果会来得更好一点。”
(上海，顾先生)

06 附录

(1) 影响腾势D9满意度的因素

(2) 腾势D9车主触媒习惯



满意度影响因素分析

质量、售后服务是厂家提高总体满意度的突破口

- 总体满意度与14项二级指标满意度之间均存在显著的正相关关系。其中，操控、配置、质量、售后服务、外观这五项的满意度对总体满意度产生显著的正向影响关系，且可以解释总体满意度70%的变化原因
- 从调研结果来看，质量和售后服务满意度得分低于总体满意度得分，腾势D9可以此为突破口，提升用户总体满意度

Spearman相关-标准格式	
	总体满意度
外观满意度	0.702**
内饰满意度	0.730**
内部空间满意度	0.562**
动力/性能满意度	0.621**
安全性满意度	0.713**
操控满意度	0.752**
配置满意度	0.689**
质量满意度	0.713**
电池和续航满意度	0.660**
油耗满意度	0.523**
补能便利性满意度	0.581**
智能座舱满意度	0.670**
智能辅助驾驶满意度	0.640**
售后服务满意度	0.583**

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

逐步回归分析结果($n=144$)					
	非标准化系数		标准化系数	t	Sig.
	B	标准误	Beta		
常数	-0.21	0.55	-	-0.39	0.70
质量满意度	0.18	0.07	0.20	2.41	0.02
操控满意度	0.26	0.08	0.24	3.32	0.00
配置满意度	0.26	0.08	0.24	3.22	0.00
售后服务满意度	0.16	0.05	0.21	2.97	0.00
外观满意度	0.16	0.07	0.13	2.14	0.03
R^2			0.70		
调整 R^2			0.69		
D-W值			2.06		

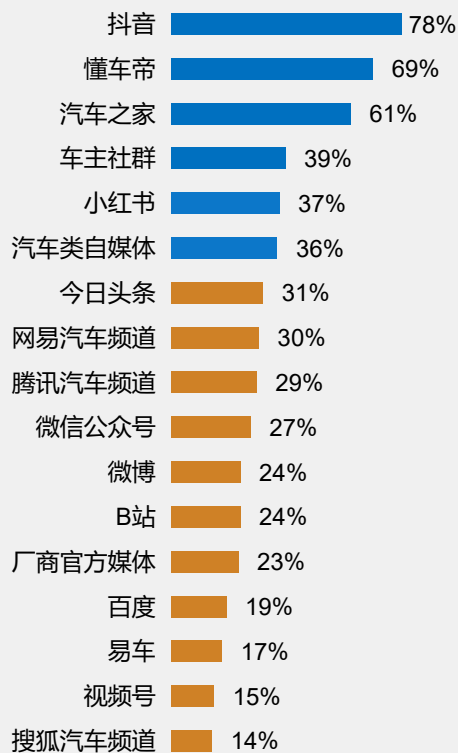
因变量：综合来看，在使用过程中您觉得该汽车产品的总体表现如何？

用户触媒习惯

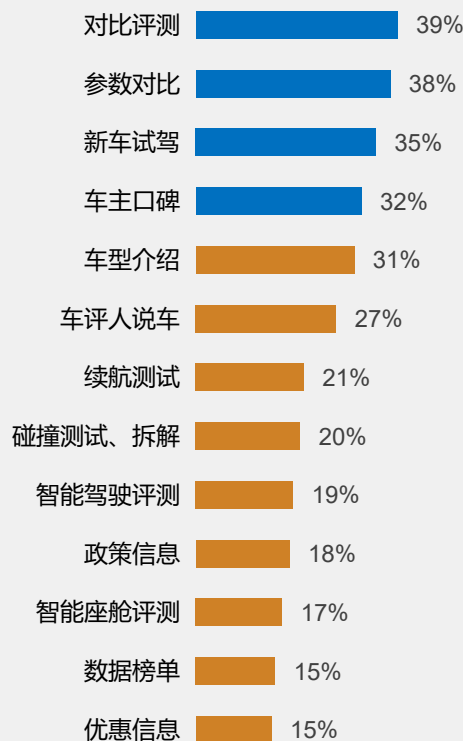
抖音使用最多，对比评测、参数、新车试驾、车主口碑影响最大

- 腾势D9用户在购车过程中使用抖音、懂车帝、汽车之家、车主社群、小红书、汽车类自媒体频率最高，占比均超过35%
- 对比评测、参数对比、新车试驾和车主口碑对他们购买决策的影响最大

汽车触媒



影响购买决策的触媒信息



“易车用的最多，汽车之家、抖音、懂车帝都会看。一般搜各种各样的车评，看用料、悬挂、车身材料，拆车视频可以了解车本身的质量、安全。对比测评也会看。”（四川，阳先生）

“头条抖音看的比较多。通过这次购车之后我觉得应该去加一些真实车主的车友群去潜水一段时间了解一下真实车主的心声。”（浙江，黄先生）

“抖音说车的博主、自媒体，像虎哥说车、猴哥说车，会关注新车的发布、维权等内容。”（河南，徐先生）

“抖音、微信视频号看汽车信息，对比测评看的比较多。以前汽车之家我基本上专门每天浏览一遍。现在说白了都充值，搞得不太现实。”（上海，孙先生）

“目前懂车帝和抖音，偶尔会看看小红书。因为我大学的第二专业是汽车工程，所以我个人比较喜欢看老爷车改装翻新这些东西，然后我只有在购车欲望的时候会看新车资讯。”（上海，顾先生）

5款车型满意度横评

车型细分指标满意度排行榜

指标 \ 名次	1	2	3	4	5
总体满意度	理想L7	Model Y	极氪001	腾势D9	大众ID.4X
空间	理想L7	极氪001	Model Y	腾势D9	大众ID.4X
安全性	极氪001	Model Y	理想L7	大众ID.4X	腾势D9
动力与操控	极氪001	Model Y	理想L7	腾势D9	大众ID.4X
外观	极氪001	Model Y	理想L7	腾势D9	大众ID.4X
续航与电池	极氪001	Model Y	大众ID.4X	理想L7	腾势D9
质量	理想L7	极氪001	Model Y	大众ID.4X	腾势D9
内饰	理想L7	腾势D9	极氪001	大众ID.4X	Model Y
服务	Model Y	理想L7	腾势D9	大众ID.4X	极氪001
智能座舱	理想L7	Model Y	腾势D9	极氪001	大众ID.4X
智能驾驶	Model Y	理想L7	大众ID.4X	腾势D9	极氪001

注：以上车型排名依据来源于《电动汽车用户联盟》对于该车型的历史调研数据

法律声明

- 本报告由《电动汽车用户联盟》出品，其版权归属北京烹小鱼咨询有限公司。
- 本报告的产生是基于《电动汽车用户联盟》的调研资料，仅做信息参考，北京烹小鱼咨询有限公司将不对任何因采用报告信息而导致的损失负责。

联系我们

- 微信：chelice11
- 电话：18610460497
- 邮箱chelice@evlianmeng.com