



《电动汽车用户联盟》

极氪001 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

1. 调研目的、方法及结果概览
2. 极氪001用户画像及购买原因
 - (1) 他们是群什么样的人
 - (2) 他们为什么放弃了竞品
 - (3) 他们为什么选择了极氪001
 - (4) 极氪001典型车主画像
3. 极氪001车主的满意度和推荐度
4. 极氪001的电耗、续航、异味和故障率
5. 极氪001车主给极氪高层的意见和建议
6. 附录
 - (1) 极氪001 VS Model Y满意度横评
 - (2) 极氪001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：为极氪001潜在用户提供购车参考

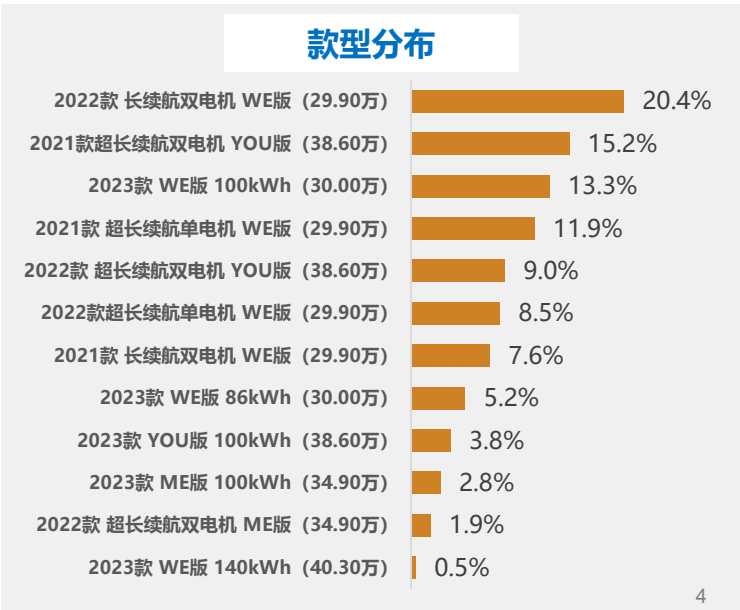
- 1. 传达极氪001车主声音，同时为潜在用户提供一份真实的口碑报告作为购车参考；
- 2. 为极氪汽车改进产品和服务提供参考，同时便于同行深度了解极氪001。

➤ 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6月27日-7月3日，采用定量研究（线上问卷调查）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239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/人车合影）和问卷作答情况审核去除28份无效问卷，以余下的211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，同时兼顾性别、婚姻、购车情况以及地区分布进行配额。

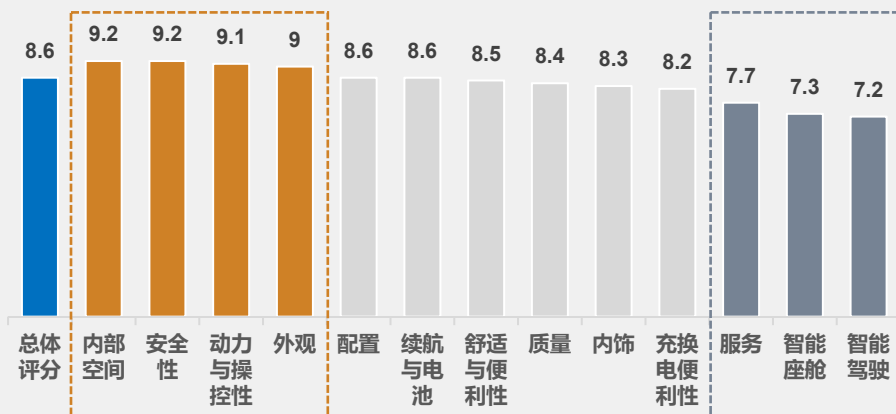
研究方法	定量问卷	定性深访
样本来源	极氪001车主社群	定量用户邀约
时间	2023年6月28日	2023年6月30日-7月3日
地区	全国20个省/自治区/直辖市 (Top5: 浙江、广东、江苏、福建、上海)	北京/上海/浙江/福建/广东/陕西/四川
样本条件	主要/唯一购买决策者和使用者	行驶里程超过3000km
样本量	在线调研车主211人	在线深访8人



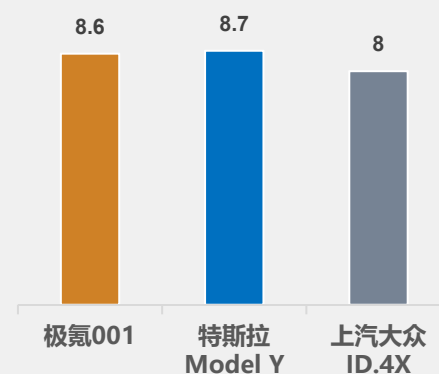
极氪001总体满意度得分8.6，满意度较高 但NPS净推荐值仅为26.5%，车主推荐意愿较低

- 极氪001总体满意度得分8.6分，略低于Model Y的8.7分；但极氪001的净推荐值只有26.5%，远低于Model Y的44.6%。车主推荐意愿不高，主要是因为极氪001在服务、智能驾驶和智能座舱上存在明显短板和缺陷

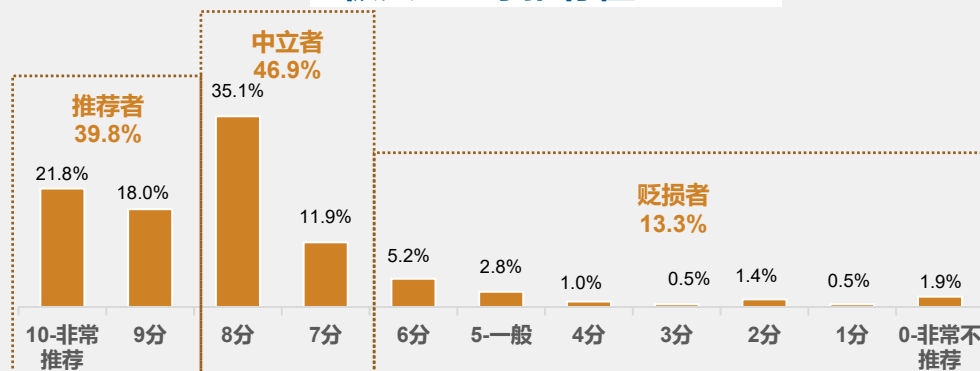
极氪001满意度8.6分



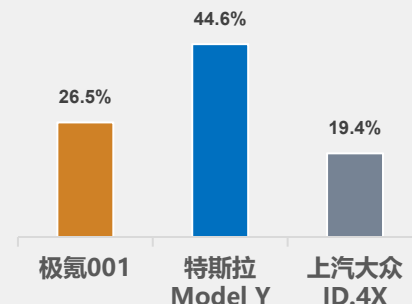
不同车型满意度评分对比



极氪001净推荐值26.5%



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特斯拉ModelY和上汽

极氪001车主的满意项和不满项

- 车主满意的点在于空间、安全、动力与操控、外观
- 车主不满意/不推荐的点在于服务不到位，智能化（智能驾驶和智能座舱）水平低

具体满意项

内部空间

- 后排腿部空间宽裕、多人乘坐宽敞舒适
- 后备箱空间充足、底部隔层可储物
- 前排头部、腿部空间充足
- 扶手箱深，前备箱可储物

安全性

- 车身结构安全：铝合金用料，结实抗撞
- 电池安全：电池无碰撞起火或自燃案例
- 主/被动安全：沃尔沃、吉利背书，值得信赖

动力与操控

- 驾驶平顺性：驾驶模式灵活、乘坐平稳舒适
- 车身稳定性：底盘扎实、悬挂隔离感强，车身不会晃动
- 动力：极速高、提速快，超车强
- 转向灵活性：转弯指向性好、转弯半径小

外观

- 外观像保时捷，掀背造型帅气，细节设计有辨识度
- 外观质感高级

具体不满意项

智能驾驶

- 直进直出功能、哨兵模式、NZP没有兑现
- 全速域主动巡航过弯自动退出、跟车体验差
- 盲区开门预警不稳定

智能座舱

- 智能交互体验：语音、UI交互便利性不强
- 影音娱乐体验：APP少，延展性不足
- 场景氛围体验：座椅记忆混乱
- 基础服务体验：蓝牙钥匙连接时间久、车机BUG多

服务

- APP专属服务响应慢、服务群长时间没有人回应
- 服务流程不清晰，不标准
- 售后服务厂家本位
- 依托领克售后等待时间长，体验不佳
- 服务网点不够多

02 极氪001用户画像及购买原因

- (1) 他们是群什么样的人
- (2) 他们为什么放弃了竞品
- (3) 他们为什么选择了极氪001
- (4) 极氪001典型车主画像

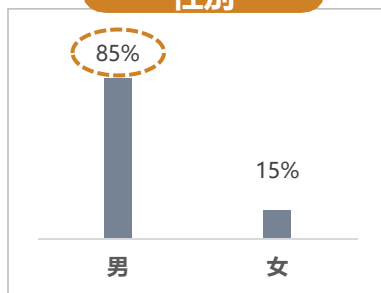


用户画像

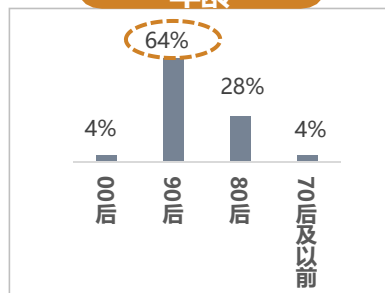
极氪001主流用户画像：90后富有青年，追求个性亦兼顾家庭

- 极氪001车主以90后男性为主，已婚有娃占47%，未婚占37%；他们拥有良好的教育背景和经济实力
- 从定性访谈的几位车主来看，在兼顾家庭工作之余，他们仍保持着丰富的兴趣爱好，乐于享受生活，追求独特自我，期望成为俗世中那一抹“不一样的烟火”

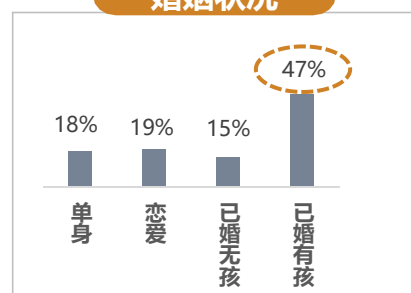
性别



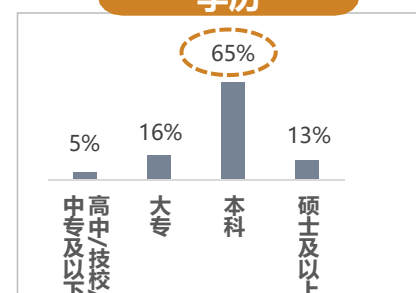
年龄



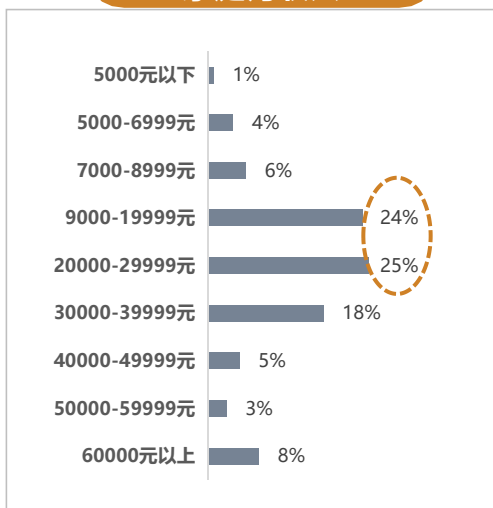
婚姻状况



学历



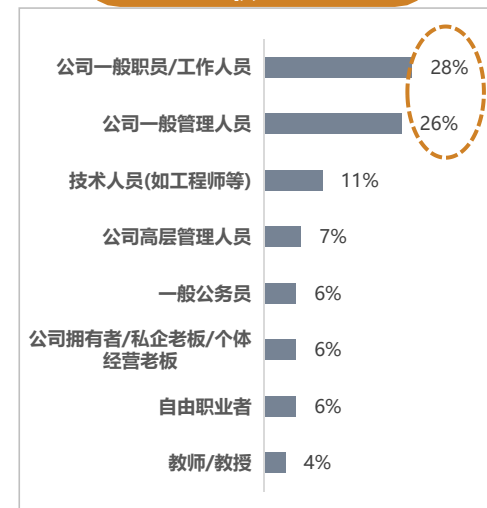
家庭月收入



行业



职业



注：Base=211

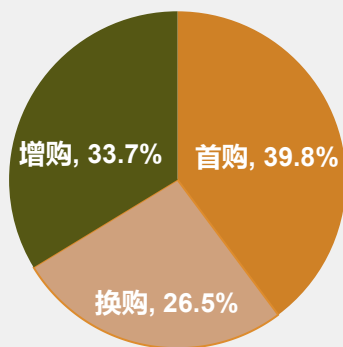
8

用户画像

极氪001以增/换购用户为主，增/换购前保有最多的是“BBA”

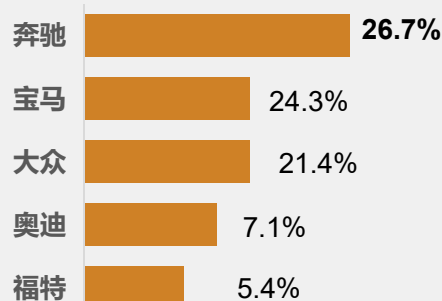
- 极氪001车主多为增换购用户，占比达到6成，他们具有丰富的用车经验，且多为豪华车（增换购前多为BBA车主）
- 极氪001是他们油转电的首款车型

购买类型所占比例

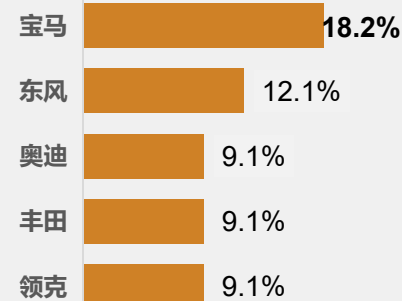


增/换购前的拥车情况

换购车型品牌TOP5



增购前车型保有品牌TOP5



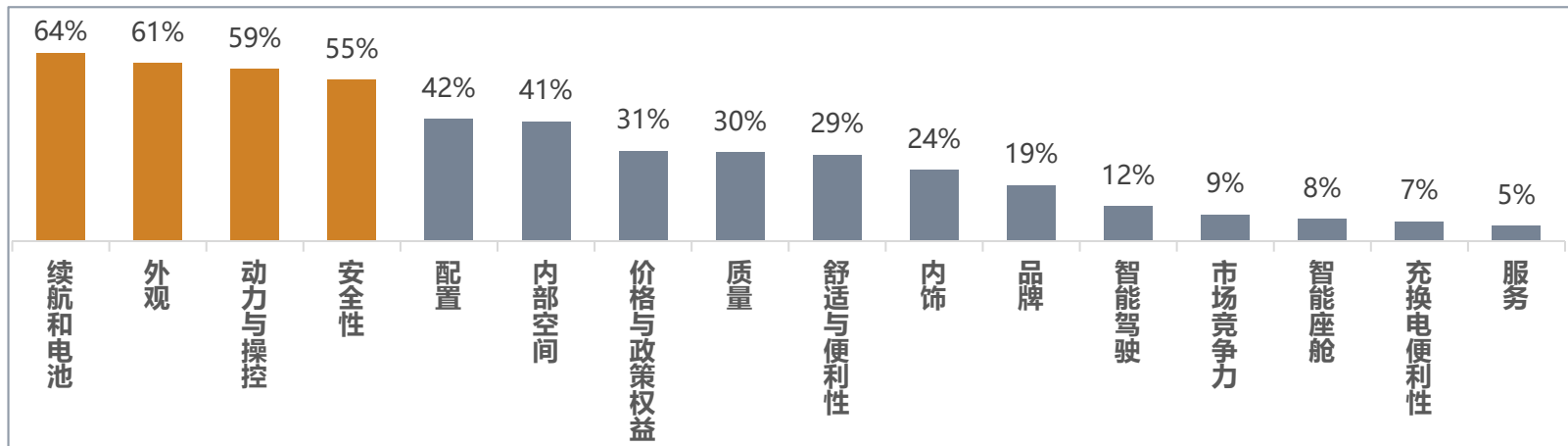
注：Base=211

购车关注因素

购车前用户最关注车辆的续航和电池、外观、动力和操控以及安全性

- 首次尝试纯电动车，他们最为关注续航和电池；其次为外观，内心追求个性独特的他们希望自己的座驾能与众不同
- 动力操控性能体现了他们对于驾控乐趣的高要求；安全性能有保证，呵护每一次出行

用户购车关注因素

续航
电池

- 电池：三元锂电池
- 续航：300公里不用补电

“三元锂肯定是最好的，不过价格贵，成本在那里摆着。我算过，实际续航在400公里以上的电车，可以满足我一个星期只需要出去充一次电的要求，这是比较算合理的。”——广东，梁先生

“每次回老家有二百五六公里，高速要打七、八折，冬天打五六折，所以（标称）500多的续航对于我来说是不够的，回老家中途不补电才是我唯一关心的。”——四川，李先生

外观

- 外观独特，有个性，车型要帅

“外观当然是看上去就要不一样的那种。看多了其他车，希望看不一样的。”——浙江，张女士

“最开始是先选自己喜欢的外形，车型要帅。”——四川，徐先生

动力
操控

- 动力：动力强提速快
- 视野：轿车的视野高度
- 操控：方向盘握感

“在超车时轻点油门直接就能超过去，别超不过去。我一个同事开朗逸，动力不够，有一次超车没超过去，给人家车撞了。”——陕西，刘先生

“之前开SUV，有点坐船的感觉。有些时候视野太高，方向盘有些时候也太轻了。”——四川，徐先生

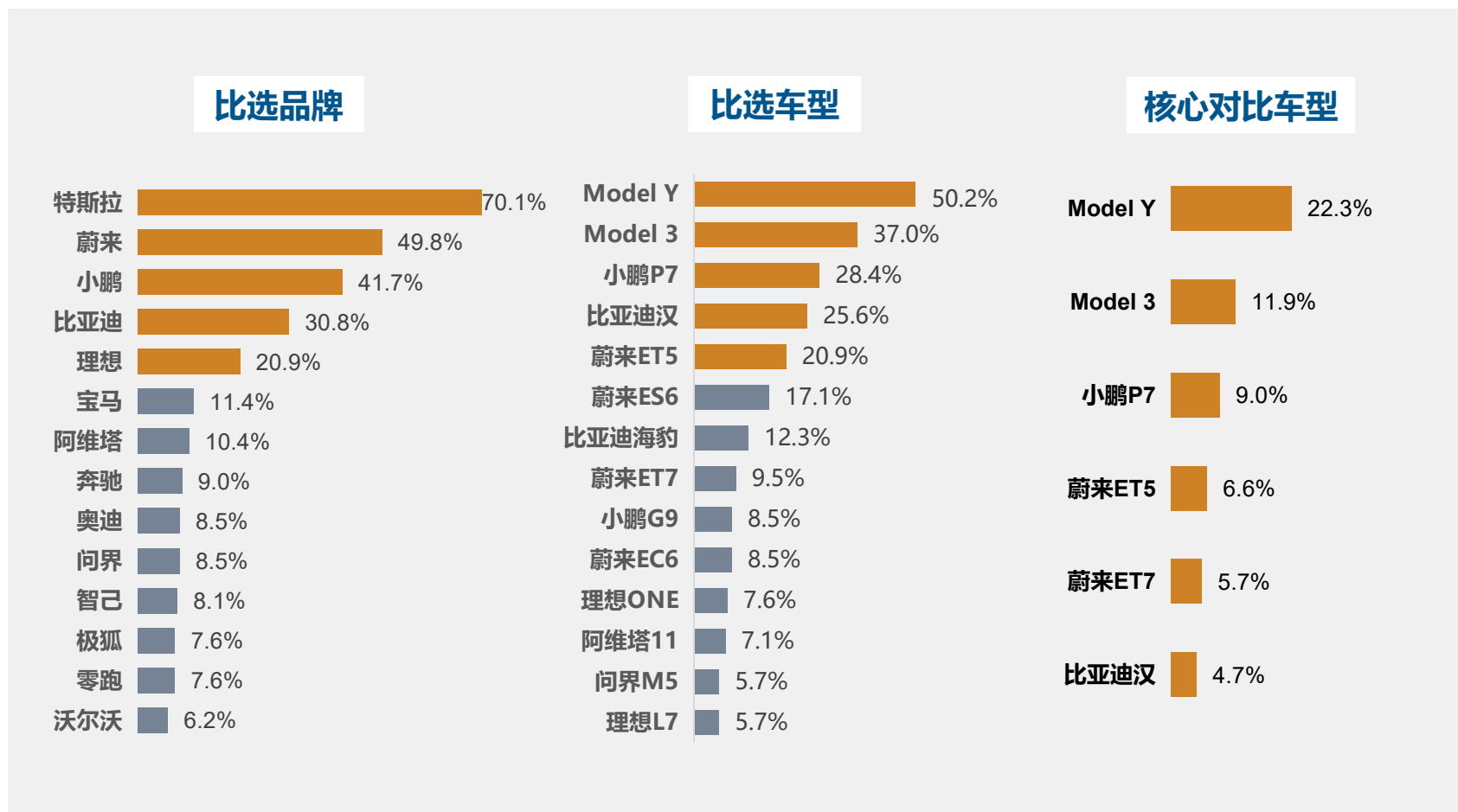
注：Base=211

10

对比车型

对比特斯拉、蔚来和小鹏，主要比选Model Y、Model 3、小鹏P7

- 如果不买极氪001，车主们最有可能购买Model Y、Model 3、小鹏P7、蔚来ET5、蔚来ET7、比亚迪汉（EV/DM）



注：Base=211

11

对比车型

极氪001车主弃购特斯拉Model Y/3的原因

- 用户最终没有选择Model Y/3，主要是认为其内饰简陋、性价比低、电池度数小、排斥单踏板模式、乘坐舒适性差

核心对比车型TOP1-2

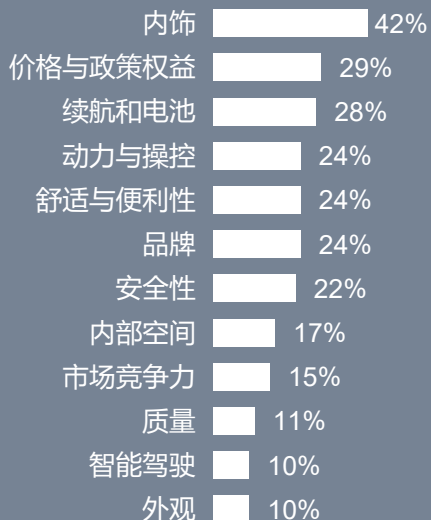
Model Y



Model 3



不购买特斯拉的原因



用户放弃特斯拉Model Y/3的原因 (N=72)

□ 内饰配置：内饰毛坯房

“Model Y内饰像**毛坯房**一样，没什么值得看的东西，就有个大屏幕，没了。可能别人喜欢它的简洁，但这个车不是简洁，是简陋。”——广东，梁先生

□ 价格：性价比低

“我买的时候 Model Y还没降价，**性价比不高**，但是后来降的有点厉害了，性价比也还好。（它降价到多少你才会考虑？）降到 20 W 才会考虑，（就放弃极氪001 了吗？）是的。”——浙江，张女士

□ 电池：电池度数小

“Model Y 长续版的那个**电池**还是相对**小**的，而且又是玻璃天幕，我们福州夏天太阳40多度，开空调**能耗相当大**，需要大电池去支撑它。”——福建，吴先生

□ 操控：不接受单踏板模式

“不选择特斯拉的原因，最主要是**我不想用单踏板**，这是我非常抗拒的，我喜欢传统的油车那种驾驶模式。”——广东，梁先生

□ 舒适性：乘坐舒适性差

“我跟我老婆试驾那段路**太颠了**，也不知道是胎压打太高还是什么，整个车厢的隔音还有后排座椅舒适度挺一般的，不太符合这个价位该给你的感觉。”——上海，汪先生

对比车型

极氪001车主弃购小鹏P7、蔚来ET5/ET7、比亚迪汉的原因

- 没有选择小鹏P7是觉得内部空间小、乘坐舒适性不足
- 没有选择蔚来ET5/ET7主要是因为续航虚、乘驾舒适性不足以及价格超预算
- 没有选择比亚迪汉(EV/DM)则是由于外观内饰、加速性能不符合自身需求、另外质量方面有负面舆论曝出

核心对比车型TOP3-6

用户放弃竞品车型的原因



小鹏P7

- 车内空间小
- 人体工程学不好
- 品牌名称不接受

“车尺寸挺大，但它内部空间其实并不大。”——四川，徐先生
“P7人体工程学做得不太好，坐姿很不舒服。”——福建，吴先生
“小鹏这个品牌的名字太low了，我不太接受。”——四川，李先生



蔚来ET5

- 价格贵
- 续航口碑差
- 产品中规中矩

“蔚来的车太贵了，如果我有钱，有五六十万，我还是会选蔚来的车。我还关注有人说ET5续航打骨折，达成率很低，这也是劝退我的原因之一。另外，ET5空间太小了，后排就只能坐小孩。”——四川，李先生



蔚来ET7

- 后排不能放倒
- 乘驾舒适性不佳

“蔚来ET7中规中矩，除了换电以外好像也不是特别喜欢。”——浙江，张先生

“最劝退我的就是后排不可以放倒，实用性差极氪挺多，比如放一些大件，极氪可以随便放，但ET7就没有地方放。ET7的驾驶的感觉、乘坐舒适性、后排舒适性（相比极氪001）也会差一些，还贵10万。”——福建，吴先生



比亚迪汉

- 外观、内饰老气
- 悬架质量差
- 最高车速不到200

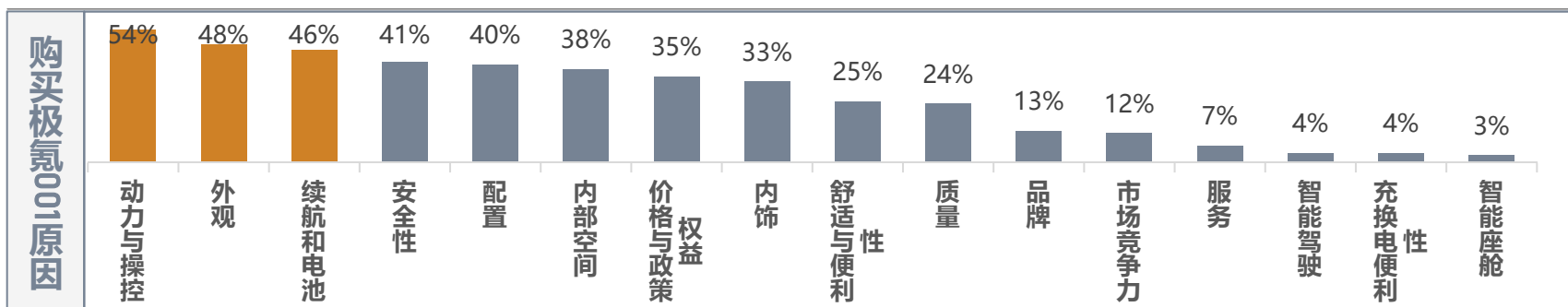
“汉EV的内饰感觉是在模仿奔驰的老式豪华，我不太喜欢。”——上海，汪先生

“外观太老气，筷子悬挂。”——四川，徐先生

“比亚迪汉极速是185，极氪的极速是200，我觉得极氪电机性能好。”——陕西，刘先生

购车原因

购买极氪001的原因主要是动力和操控强、外观帅、续航长且扎实，智能化因素排位非常靠后



动力操控

- 悬架：空悬，舒适性强，通过性好
- 转弯操控：过弯稳定，均衡

“我选择极氪的一个重要元素就是它有空悬，因为我容易跑远，避免不了要走一些烂路，包括过坑、过坎、减速带。我们这边暴雨比较多，有一些地库需要先爬上去一点点，再往下走，这个地方非常容易磕到。在有空悬的情况下，升到最高有20厘米的离地间隙，真的比所有城市SUV都高了，通过性非常好。”

福建山多，我想要放松的时候，晚上没人的时候会去跑山，适当地放纵一下，我会享受每一个出弯过弯的感觉。这台车给我的感觉就是很均衡，开起来感觉很好，每个出弯过弯感觉都很好。”——福建，吴先生

外观

- 造型：猎装造型独特
- 风格：线条好看，车身高，大气
- 细节设计：车灯、车尾、车标好看

“极氪001造型独特，我在大街上没有看到这种猎装造型的车。它第一眼看上去就很好看，线条不错，比普通轿车要高，比较大气，车灯跟领克差不多，但领克的尾灯是贯穿式的，极氪中间还增加了车标，停车时会亮，看着很好看。”——浙江，张女士

续航电池

- 续航长度：续航长
- 续航能力：测评扎实

“这台车的续航官方标定732km，这是我决定购买的重要原因。”——广东，梁先生

“续航测评都说极氪续航很扎实。”——四川，徐先生

四川李先生

购车关注续航、静谧性、外观以及动力

选择极氪001的原因是品牌口碑好、内饰豪华、空间大、安全性高以及操控强

自我评价：顾家

□基本信息：39岁，三口之家

□工作情况：软件开发行业，经常加班

□生活状态：工作、睡觉和在家陪伴孩子；周末陪孩子出去玩

□消费偏好：不怎么买衣服，平时主要开销是买烟，给女儿买手表、ipad；钟爱品牌：小天才、华为、小米



购车动机与关注因素

□家庭其他车辆：奔驰C

□购车动机：邻居种草电车省钱体验好，试驾之后发现电车性能、静谧性比油车更好

□关注因素

- ✓ 续航：续航长，方便回老家
- ✓ 静谧性：不希望有发动机的噪音
- ✓ 外观：好看，要吸引人
- ✓ 动力和操控：加速要快

对比车型情况

□蔚来ET5：

- √：内饰外观做得不错
- x：价格高
- x：空间小
- x：续航打骨折

□比亚迪海豹：

- √：加速快
- √：车内静谧性高
- x：内饰拉胯
- x：车型不大
- x：车内空间小

□小鹏P7：

- √：智能驾驶在中国最厉害
- √：外观借鉴保时捷，能吸引人
- x：品牌太low

□比亚迪汉：

- x：内饰老气，用料材质差

选择极氪001

- √：品牌背靠大厂、有责任感
- √：内饰有豪华感
- √：安全性高，电池不自燃，中保研测试全优
- √：底盘扎实，转弯半径小

“我之所以去看极氪001这个车，是因为它当时7月份推出了免费为新老车主升级8155芯片的活动，我觉得它是一个很有担当的品牌，不会忘记老车主。”

不久前，中保研测试结果公布，极氪几乎全是最高分，这车的安全性真的不错。

我试驾的是WE 100，开起来底盘比较扎实，转弯指向性很好，过大弯的时候不太飘。这个车比较宽，比较长，但是转弯半径挺小的，一般轿车不好调头的路段，它反倒能过去。”

上海汪先生

购车关注空间、内饰、续航和操控性 选择极氪001的原因是造型独特、操控好、舒适度高

自我评价：自由奔放，喜爱新鲜事物

□基本信息：33岁，三口之家

□工作情况：企业工程师，管理公司机床运维

□生活状态：周末带孩子出去露营，平时喜欢玩滑板、打游戏、看电影

□消费偏好：理性、注重电子产品的品质，喜欢switch、PS4



购车动机与关注因素

□家庭其他车辆：观致5、领克03

□购车动机：周末出行方便

□关注因素

- ✓ 空间：车内空间要充足，方便大人、小孩乘坐
- ✓ 内饰：材质要好，看起来高级
- ✓ 续航：续航要扎实，少打折扣
- ✓ 操控：驾驶质感要好，与外界隔离感强

对比车型情况

□特斯拉Model Y:

- √：品牌热度高
- √：后备箱实用，后排空间大
- √：车机相对稳定
- √：保有量大，售后有保障，保值率较高
- x：后排座椅舒适度一般
- x：性价比不高
- x：配置丰富性差，无抬头显示与座椅通风

□比亚迪汉:

- √：价格便宜
- √：销量好
- √：混动油耗低
- x：内饰老气
- x：对品牌无感

□蔚来ES6:

- √：服务好，吸引力大
- x：配置较低，价格虚高
- x：老款后排空间不足
- x：内饰一般
- x：销量不好，品牌信心不足
- x：空气悬挂支撑性差

选择极氪001

- √：造型独特
- √：驾驶操控好、机械悬挂稳定且舒适度高
- √：车机导航清晰、体验好
- √：座椅通风、按摩、抬头显示好用
- √：隔音效果好

“被造型吸引，试下来各方面挺均衡的，极氪属于远看不是很好看，远看车头太高了，但是近看，从斜上方往下看还是蛮好看的。”

我觉得比我之前的车更好用，操作起来更方便一点，导航也更清楚。

我个人会倾向于机械悬架。空悬太软，切到运动模式也偏软。要保证一定的舒适度。考虑家人，考虑后排宝宝、老婆、爸妈，他们后排坐得舒服。我慢慢开他们也能舒服，我也能稍微快一点开，也撑得住。

浙江张女士

购车关注政策权益、外观、空间、安全性和操控性 选择极氪001的原因是终身质保、造型独特、空间充足、安全性高、操控好

自我评价：活泼、开朗

□基本信息：25岁，两口之家（爱人）

□工作情况：批发零售企业，公司文员，工作3、4年，工作状态还不错

□生活状态：去周边城市旅游，吃喝、看风景，养宠物，生活状态不错

□消费偏好：外观设计好看的化妆品；钟爱品牌：花西子



购车动机与关注因素

□家庭其他车辆：现代ix35

□购车动机：车辆升级需要

□关注因素

- ✓ 政策权益：质保时间要长
- ✓ 外观：要与众不同
- ✓ 空间：头部、后备箱、后排空间要大
- ✓ 安全性：要保证电池安全
- ✓ 操控：加速要快，底盘要稳

对比车型情况

□特斯拉Model Y:

- √：品牌影响力大
- x：内饰配置低
- x：后排空间小，乘坐舒适性差
- x：性价比不高

□蔚来ES6:

- √：品牌口碑好
- √：服务好，换电便利性高
- √：女王座驾舒适度高
- √：Nomi智能化
- x：价格高，超过预算
- x：SUV的车身形式不符合需求

□阿维塔11:

- √：外观吸引人
- √：四座，后排空间大
- √：座椅舒适性好，有腰托功能
- √：交互系统智能
- x：新车型销量低
- x：价格高

选择极氪001

- √：终身质保政策
- √：造型独特、线条大气、车标好看
- √：座椅通风、按摩、抬头显示好用
- √：空间够大，后排能放倒
- √：车身刚度强，安全性高
- √：双电机四驱，速度快，底盘稳定

“极氪001造型独特，我在大街上没有看到这种猎装造型的车。它第一眼看上去就很好看，线条不错，比普通轿车要高，比较大气，车灯跟领克差不多，但领克的尾灯是贯穿式的，极氪中间还增加了车标，停车时会亮，看着很好看。”

极氪001的操控比较好，底盘开起来感觉很好，很稳、结实，过坎过沟反馈都很不错。双电机四驱最直观的感受，肯定就是快。这个车是很扎实的，它本身的自重也大，但是不影响它的速度。

有辆渣土车侧翻压在极氪001车身上，极氪001车主都没事，车的安全性挺高的。”

福建吴先生

购车关注操控、外观、实用性、安全及品牌
选择极氪001的原因是内饰好、配置权益实用、动力与操控强、品牌口碑好

自我评价：不羁的灵魂，不安于现状。

□ 基本信息：30岁，单身，在美西生活7年后归国

□ 工作情况：现从事软件售后行业相关，业余摄影师，弱电工程师

□ 生活状态：纯夜猫和常人作息相反，晚间工作，会在非公休假期自驾长途出行

□ 消费偏好：硬件发烧友，热衷于购买科技及户外产品，老胶片相机

□ 家庭其他车辆：沃尔沃XC60、英菲尼迪Q50 hybrid

□ 购车动机：归国增购



关注因素

- ✓ 操控：驾驶时能感受到乐趣
- ✓ 外观：要偏向年轻化
- ✓ 实用性：后排必须能放倒，有旅行载物实用性
- ✓ 安全性：主被动安全都很重要
- ✓ 品牌：看重品牌的定位和标签
- ✓ 经济性：相对于大排量运动车型更低的油耗和后期养护成本

对比车型情况

□ 特斯拉Model Y:

- ✓：整体造型独特
- ✓：辅助驾驶可用性强
- x：隔音效果差
- x：长续版电池相对较小
- x：夏季能耗大

□ 蔚来ET7:

- ✓：北欧风内饰，灯光有氛围感
- ✓：服务好
- x：实用性差，没有大掀背，后排无法放倒
- x：乘驾体验感差

□ 理想ONE（七座）:

- ✓：家用属性基本齐全，舒适性高，可以带全家人出行
- ✓：后排能放倒做床车，空间大
- x：底盘操控没有驾驶乐趣
- x：不适合自己当前的用车需求

选择极氪001

- ✓：内饰材质好，不老气
- ✓：配置实用
- ✓：底盘动力与操控的舒适感强
- ✓：吉利、沃尔沃安全性背书
- ✓：1000度免费充电权益好
- ✓：品牌年轻化，口碑好

“该有的配置都有，比如HUD、座椅通风，光感天幕等。最关键的是还有空悬，这是最实用化的一个配置。”

极氪的背后是吉利，在安全性这一块，能打消家人对于新品牌的疑虑。

我是初版用户，有1000度的免费充电，吸引力不亚于蔚来换电。这台车除了保险之外，用车到现在一年半多了，基本零成本。除了保险养护，它的售后保养价格比较高，就当交保护费了。”

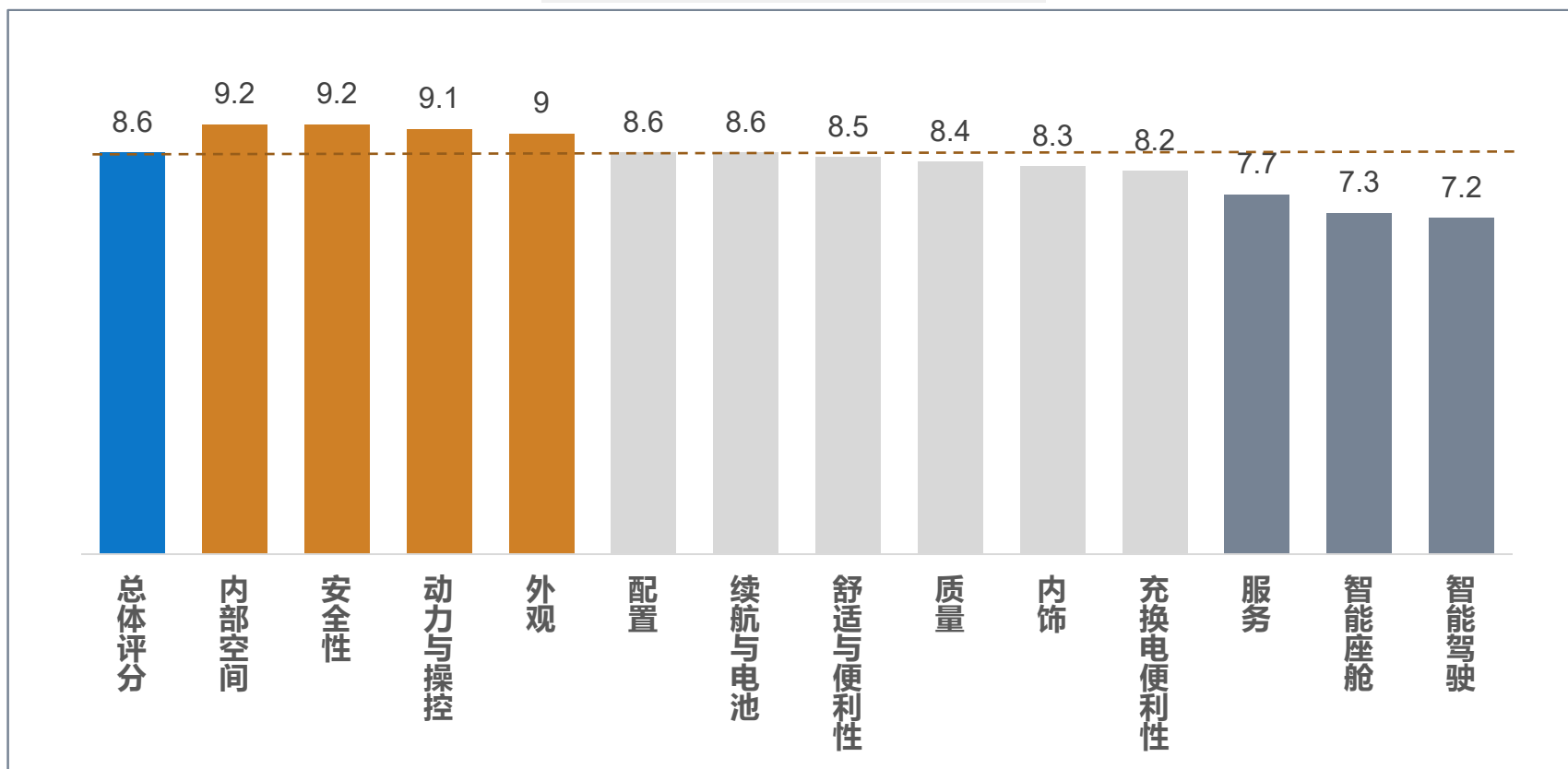
03 极氪001车主的满意度和推荐度



总体满意度得分8.6分，但服务和智能化满意度非常低

- 满意度评分最高的四项 (TOP 4)分别为内部空间、安全性、动力与操控性、外观，分值在9分以上
- 满意度得分最低的三项(Bottom 3)是服务、智能座舱和智能驾驶，得分介于7-8分之间

极氪001满意度得分



注: Base=211

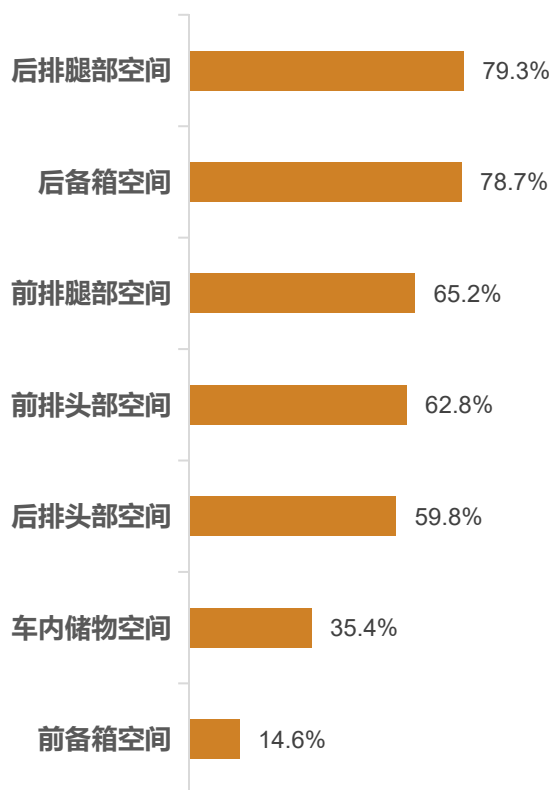
20

满意度TOP 01：内部空间宽裕舒适

- 极氪001后排腿部空间宽敞、后备箱空间容量大，同时前排腿部和头部空间也足够车主使用
- 极氪001前备箱空间不大（实测远不及特斯拉Model Y），满意度较低

对空间满意的细分项目排序

(N=164)



注：Base=211

➤ 后排腿部空间宽裕

“后排坐起来就像S级那种感觉一样，腿部空间比较宽裕，宽敞舒服。”——广东，梁先生

➤ 乘坐宽敞舒适

“后排座位太宽，坐四个人都不会挤。”——四川，徐先生

➤ 后备箱隔层可储物

“它后备箱的下部还有一个很大的坑，可以装东西，比如出去玩时装睡袋、天幕、充气床等，都不会占用你后备箱的空间。”——四川，徐先生

➤ 后备箱空间充足

“之前回老家会和我表弟一家一起回，我们两家人的行李之前那个车（奔驰C）是装不下的，还需要放一些行李在后排。但现在开极氪001回老家，两家人的东西放完之后，后备箱还有可以放东西的地方。”——四川，李先生

➤ 头、腿部空间充足

“前排空间肯定都是够的，后排我家里人坐过去都是很宽敞的，属于就这个级别里面蛮宽敞的了。”——上海，汪先生

“空间就单纯的宽敞，然后头部空间也是挺够的，腿部空间也够。”——四川，李先生

➤ 扶手箱深

“它的那个扶手箱特别深。”——四川，徐先生

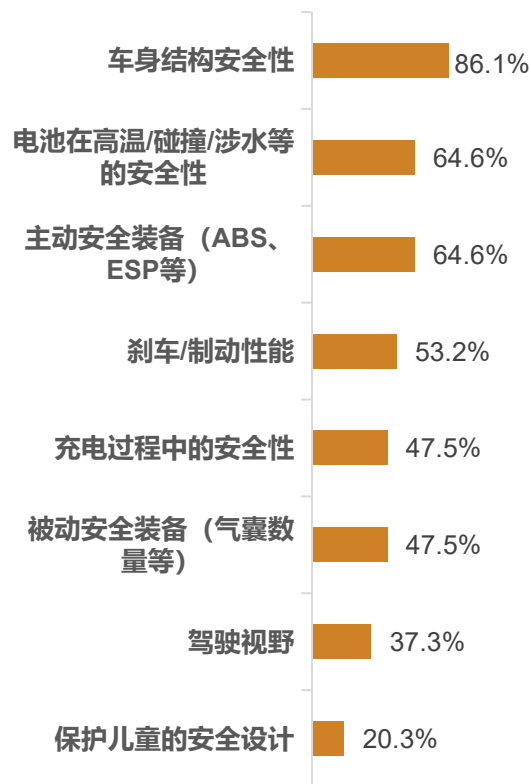
➤ 前备箱可储物

“我前备箱主要就是放那个放电枪和随车充以及洗车的水壶。”——四川，李先生

满意度TOP 02：安全感十足

- 安全性表现方面，极氪001铝合金用料，结实抗撞；电池无碰撞起火或自燃案例；沃尔沃、吉利为极氪的被动安全背书；碰撞测试中的乘员保护方面获得车主信赖

对安全性满意的细分项目排序 (N=158)



➤ 结实抗撞

“001 让渣土车撞下去或撞桥，**车主都安然无恙**，我觉得安全性挺厉害的。而且，中保研测试，极氪各项全优。”——陕西，刘先生

➤ 铝合金用料

“用料就是**铝合金**，车门上面的用料都还可以，所以我给一个比较高的安全分。”——上海，汪先生

➤ 电池安全信得过

“沃尔沃和吉利当初搞出了领克，**口碑不错**，还是信得过的。对极氪的安全性，我还没有质疑过，这个品牌本身已经让我够放心了。

➤ 被动安全吉利背书

我更关注**被动安全**这一块，**这是刻在吉利的基因里头的**，已经做得很好了，所以在购车时候没有太担心它。”——福建，吴先生

➤ HUD抬头显示，增强驾驶安全

“它的**抬头显示**我觉得属于是安全配置，因为车里面有抬头显示，你能把目光一直集中在前面，像我老婆开车，一直盯着路面不太喜欢看时速表，有抬显会让我很安心。

——上海，汪先生

➤ 碰撞后对乘员的保护性好

“我之前在B站上看过一个**碰撞测试**，这个车的成绩是最好的，不管怎么撞它，它对人的伤害都是最小的。

这之前从一些短视频平台，垂直媒体也都看过，了解过。它碰撞后对人的那种**伤害尽量降低到最低了**。”——北京，张先生

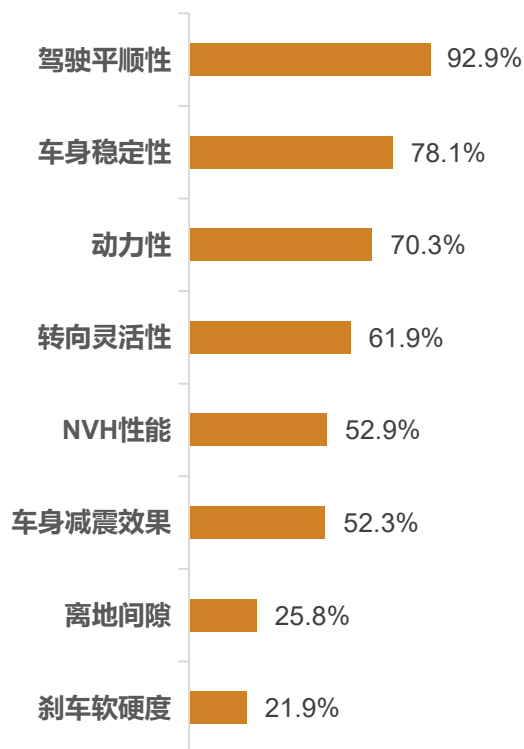
注：Base=211

22

满意度TOP 03：动力与操控极佳

- 动力与操控表现方面，极氪001驾驶平顺性高；车身稳定性强；动力方面响应快、提速快；转弯指向性好、转弯半径小

对动力操控满意的细分项目排序 (N=155)



➤ 驾驶模式灵活

“它有各种模式，比如经济、舒适、运动，不同模式下方向盘的轻重也会变。整体来说，驾驶体验比宝马525还要更随心所欲一些。我还开极氪001走过冰雪路段，它有冰雪模式，完全不滑。”——四川，徐先生

➤ 乘坐平稳，像坐高铁

“如果路相对好一点，坐这辆车基本上就非常舒适，有点像坐高铁的感觉。”——福建，吴先生

➤ 底盘隔离感强，车身不会晃

“驾驶质感有好的有不好的，好的方面就是反馈上来的质感，隔离感会强一点，但也没有完全隔离。能撑得住，车也不会乱晃的感觉，比较整，回馈有，但没有特别多。但是有一些问题，细碎震动我感觉有点太多了。”——上海，汪先生

➤ 动力响应快，提速超车强

“驾驶这种车很享受。有股冲劲在里面。动力基本上是随叫随到，然后想超谁超谁那种感觉。”——广东，梁先生

➤ 转弯半径小

“转弯指向性很好，过大弯的时候不太飘。这个车比较宽，比较长，但是转弯半径挺小的，一般轿车不好调头的路段，它反倒能过去。”——四川，李先生

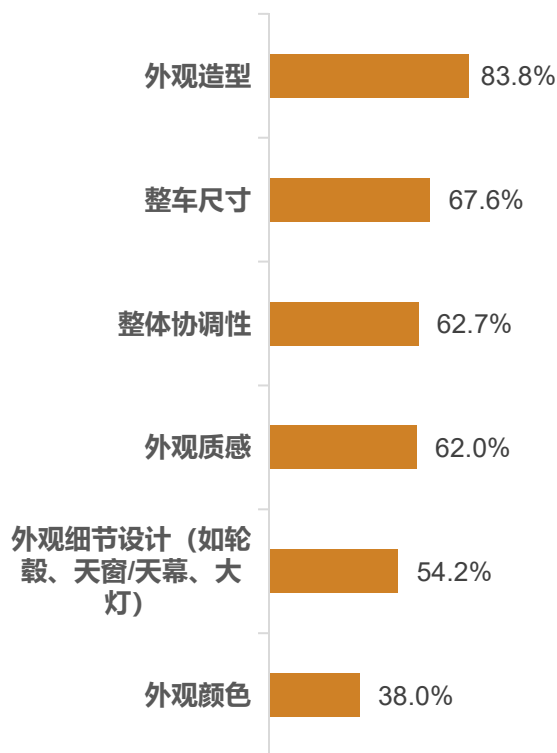
注：Base=211

23

满意度TOP 04：外观帅气有辨识度

- 外观表现方面，车主对极氪001外观造型满意度最高，对整车尺寸、整体协调性和外观质感也较为满意

对外观满意的细分项目排序 (N=142)



➤ 像保时捷

“个人觉得像保时捷外观，确实还挺不错。”——陕西，刘先生

➤ 掀背造型帅气高级

“造型比较帅气、外形质感好。车从侧面看上去就特别高级，而且主要还是掀背。”——四川，徐先生

➤ 前脸好看

“它的车头我觉得挺好看的。”——北京，张先生

➤ 大灯有辨识度

“它也有一个家族系的设计，它的那两个前大灯、日间行车灯的那个也特别有辨识度。大轮毂也很帅。”——四川，徐先生

➤ 大轮毂帅



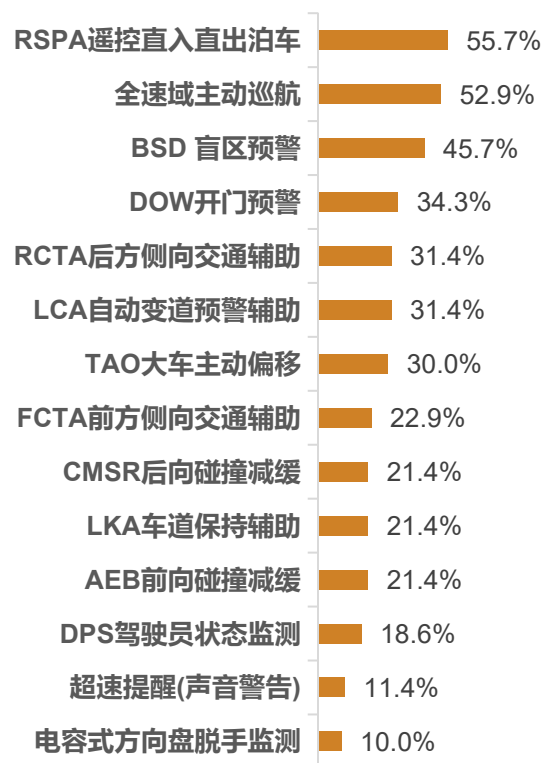
注：Base=211

24

满意度Bottom 01：智能驾驶高需求功能未兑现，常用功能体验不佳

- 极氪汽车许诺的直进直出、哨兵模式和NBP功能迟迟未兑现，车主们怨言较重
- 在已有功能中，全速域主动巡航在跟车和过弯时的体验感不佳；盲区检测/预警表现不稳定

对智能驾驶不满意的细分项目排序 (N=70)



➤ 直进直出、哨兵模式、NBP没有兑现

“直进直出、哨兵模式这两个最主要的功能都没有，所以说我没给它的智能驾驶打高分。”——四川，李先生

“直进直出功能，NBP去年就在说了，到现在都还没上线，现在只有LCC和ACC。”——四川，徐先生

➤ 主动巡航过弯自动退出

“主动巡航过大弯道，动不动就退出。跟车时，容易急加速、急减速，令人很不舒服。比如设置到120巡航，它现在是100码，我一设置好它直接就一脚就窜出去了，不会一点一点慢慢加上去；跟车时，快靠近前车时，它会给我一脚刹停的感觉。”——陕西，刘先生

➤ 跟车体验差

➤ 盲区检测/预警；不稳定

“盲区监测跟LCC是一样，你用着用着它就不能用了。它是根据摄像头来弄的，摄像头那个线束出问题的话，它这个也就用不了。”——四川，徐先生

“人脸识别也是，好好的就突然不能用了，LCC也是，用着用着突然给你提示不可用了，也包括一些预警功能不可用，但也不知道为什么。”——北京，张先生

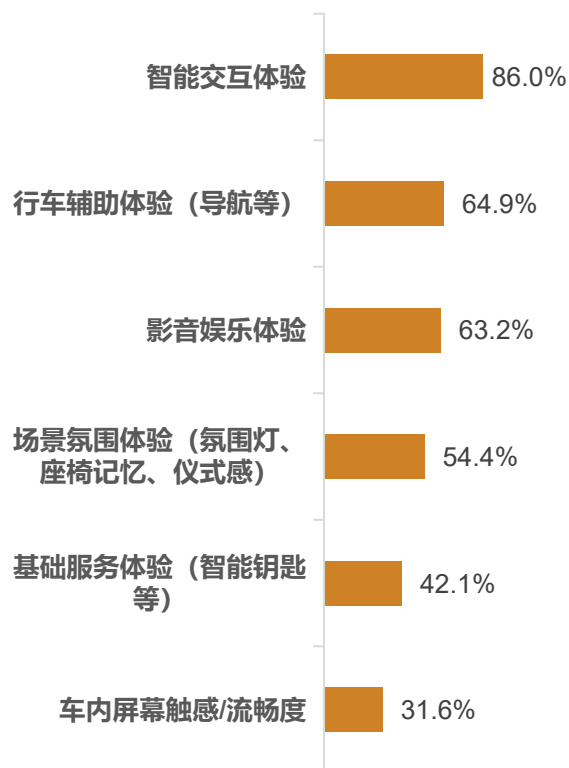
注：Base=211

25

满意度Bottom 02：智能座舱不够智能，不够稳定

- 智能座舱方面，极氪001智能交互、行车辅助以及影音娱乐方面体验不佳；车机系统封闭，只有少量APP可用；蓝牙钥匙开门等待时间久；座椅记忆混乱

对智能座舱不满意的细分项目排序 (N=57)



➢ 语音、UI交互便利性不强

“人机互动比较鸡肋。跟EVA说话是不能中断的，一中断EVA就没有反馈了；APP放的位置不是让我们很便利，车机优化以后反而还没有之前便利了。车机应该是极氪001最大的败笔。”——浙江，张女士；

➢ 语音唤醒莫名其妙

“在你跟朋友聊天的时候，语音识别会莫名其妙突然会回你一句。”——上海，汪先生

➢ 车机延展性不强，系统封闭

“没有视频输入，无法把switch什么的连在车机上，用它的屏幕当显示器。极氪X有这个功能，极氪001没有。它的车机是封闭系统，只有咪咕视频、优酷、哔哩哔哩。”——四川，徐先生

➢ 蓝牙连接不稳定，解锁时间长

“蓝牙钥匙不好用，它蓝牙连接不是很稳定，十次里面有一次连不上，重启之后才会连上。我被罚站过十几次，每次罚站时间不长，但是给你的感觉不舒服，我到车旁的时候没有解锁，还得掏出手机打开APP再点一下蓝牙，再解锁，这个过程感觉很不舒服。把一个很简单的事情搞得越来越复杂，还不如直接带个车钥匙。”——上海，汪先生

➢ 座椅记忆混乱

“因为跟我老公都开，座椅有两个不同位置，我有时候明明我点到了我的位置，然后我再挂一个D档的时候，它就会退回我老公的位置，然后我要再次退出，再弄一次才好。这个问题出现频率比较高。”——浙江，张女士

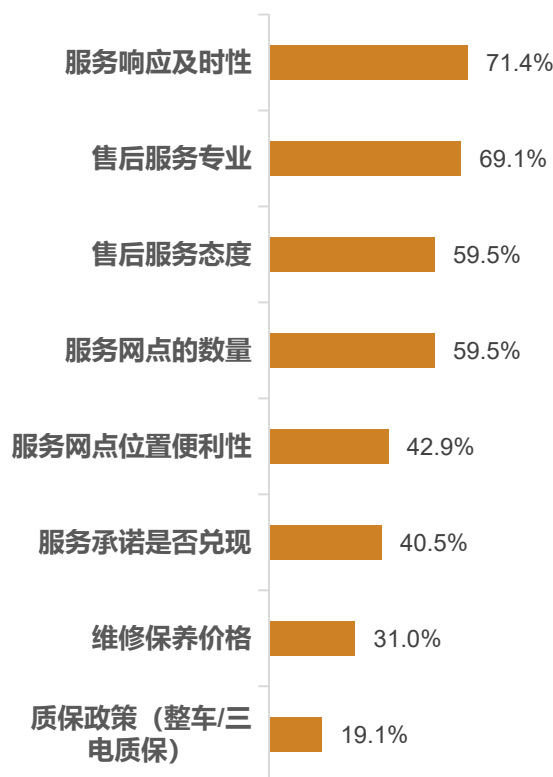
注：Base=211

26

满意度Bottom 03：服务响应慢、流程乱、积极性低

- 极氪汽车服务响应及时性的满意度最低，其次是服务的专业性
- 服务态度和服务网点数量有待加强
- 主要依托领克售后体系，体验不佳

对服务不满意的细分项目排序 (N=42)



注：Base=211

➤ APP专属服务群响应慢

“微信专属服务群已经解散了，转移到极氪APP上的专属服务群了，但体验比较差。上次问一个事儿，过了20分钟左右才回我，当时APP我已经关了，所以就是基本问不了啥，还不如在车主群里边问，车友互助。”——陕西，刘先生

➤ 服务流程不清晰，不标准

“我的车有一次在高速上扎了钉子，我就打极氪的救援电话，我打了之后，400客服叫我打什么电话，然后操作什么，按车顶的SOS按钮，什么意思我也没懂，反正几个人跟我说的操作步骤都不一样，我就感觉很混乱，体验不是很好。400给我说的是这一套东西，售后给我说的又是另外一套东西。”——四川，李先生

➤ 售后服务厂家本位

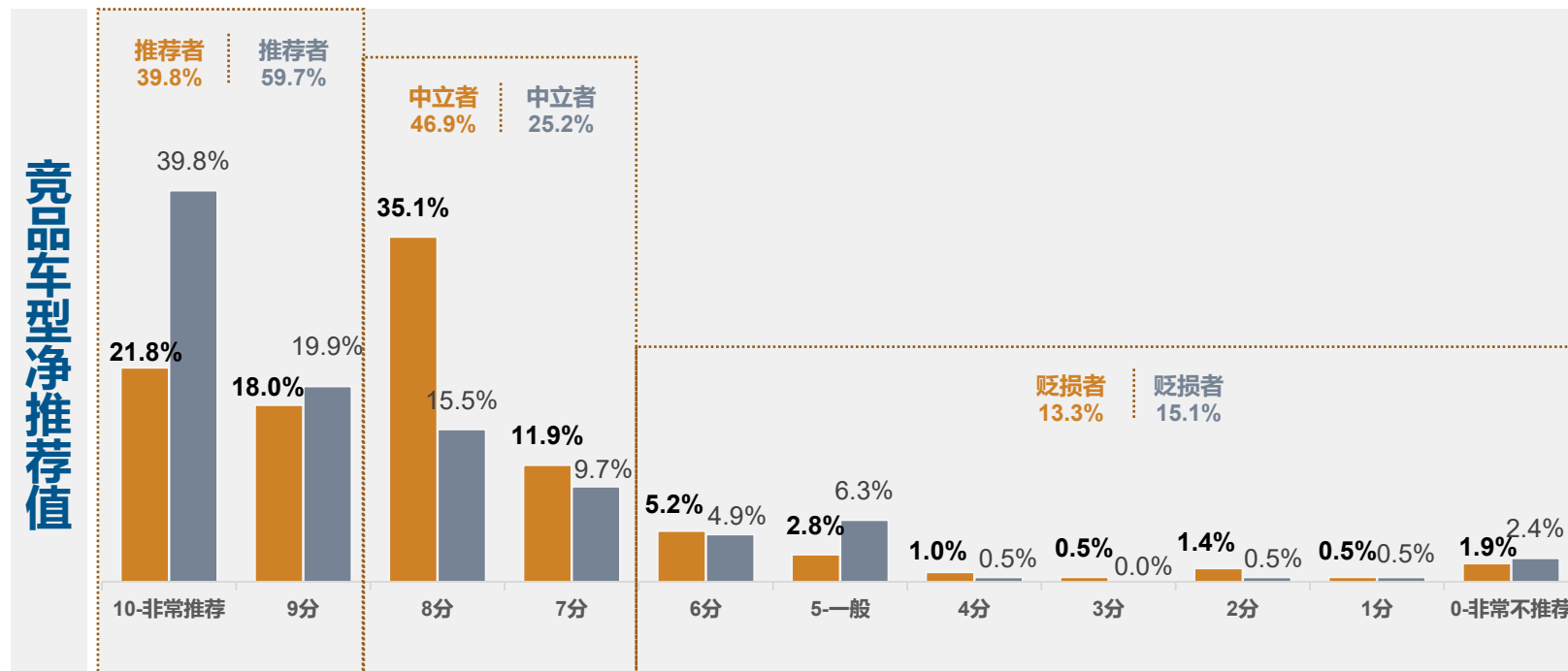
“客户遇到问题，比如说换座椅，我去领克的服务店铺，整个售后过程非常繁琐，他需要这边的师傅去反复地证明给厂家看，座椅是有问题的，厂家才会给我们解决问题。厂家的思想就是问题不大就可以应付过去，这是解决消费者而不是解决问题。”——福建，吴先生

➤ 依托领克售后等待时间长，体验不佳

“售后主要现在还是依托于领克，极氪家开的还并不是特别多。领克有的门店服务做得比较好，有的门店做得比较差。而且，领克有本品车辆要维修保养，再加上极氪，有的门店保养或者是维修得等车很长时间，服务体验不是太好。”——陕西，刘先生

极氪001净推荐值 (NPS) 为26.5%，车主推荐意愿低

- 极氪001的NPS值为26.5%，远低于特斯拉Model Y的44.6%，车主推荐意愿低主要是因为极氪存在服务和智能化方面的短板



极氪001
26.5%

VS

Model Y
44.6%



注：①Base=211，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特斯拉Model Y净推荐

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn

因安全和续航而推荐，因服务、价格权益、质量和智能化而不推荐

- 极氪001在安全性、续航能力、动力操控性能方面的优异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服务体验差、智能化表现差强人意、老车主权益受损

推荐者(39.8%)

安全

- “质量好，**安全性高**，整车配置不错，性价比高”——四川，肖女士
- “**车身结构强度高**，**安全性高**，设计前卫，配置同价位顶级，底盘用料足，驾驶感受很舒适，各种空间够大。”——上海，白先生

续航

- “这是唯一一款能**当油车开**的电车。”——北京，韩先生
- “**续航能力强**，配置同级别里高。”——浙江，宋先生
- 空间大品牌值得信赖**电池续航真实**，质保时间长。——广东，陈先生

操控

- “极高的安全性和**出色的操控感**，是我推荐的主要理由。”——浙江，管先生
- “空间大实用，**底盘质感好**，加速响应快，续航足够。”——上海，汪先生
- “操控性好，行驶质感好。”——广东，陈先生

性价比

- “这个价位，无论外观、空间、动力、操控，安全，都无出其右。”——浙江，马先生

贬损者 (13.3%)

【服务】【智能化】【价格和权益】

- “服务太差，**不人性化**，全是套路。”——广东，大九
- “车机差，售后服务**排队**。”——浙江，潘先生
- “服务太差了，销售**太敷衍**。”——浙江，刘先生
- “售后很差劲，**不专业**，车内异响太多，智能驾驶智能座舱一塌糊涂，难以入目。”——广东，王先生
- “服务太差，**车辆BUG**太多，综合体验不好。”——陕西，贾先生
- “售后服务等于零，**智能功能**使用一年多感觉也**没有多少**。”——广东，朱先生
- “除了**智能形同虚设**，其他都很好的一台车。”——广西，砂糖
- “没有智能座舱。**价格虚高**。售后服务不到位。”——重庆，任女士
- “**背刺老车主**。”——四川，程女士

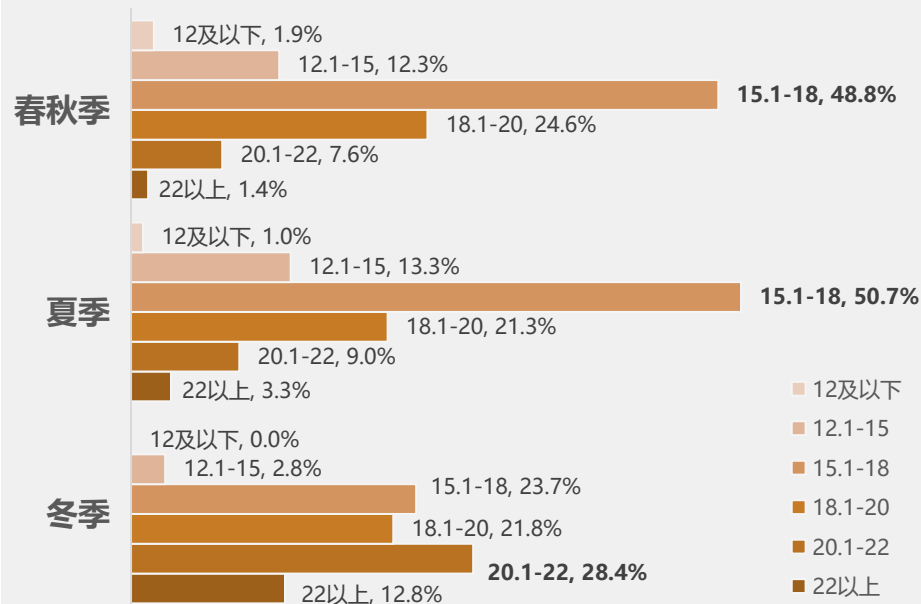
04 极氪001的电耗、续航、异味和故障率

电耗

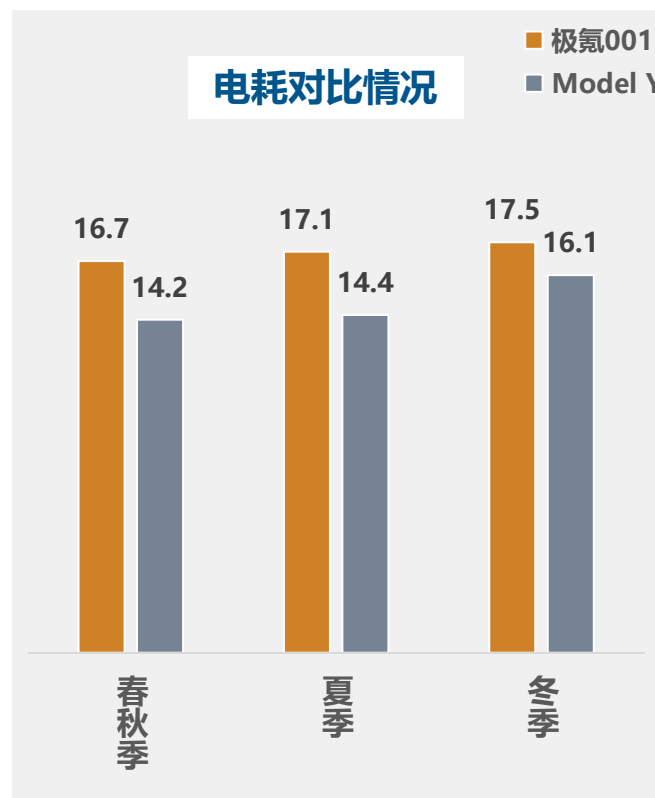
极氪001电耗集中在15.1-18kWh/百公里，略高于特斯拉Model Y

- 极氪001每百公里的平均电耗集中在15.1-18kWh
- 不同季节每百公里的平均电耗分别为春秋季16.7kWh，夏季17.1kWh，冬季17.5kWh
- Model Y的电耗一年四季都比极氪001低

实际电耗情况



电耗对比情况



注: Base=211

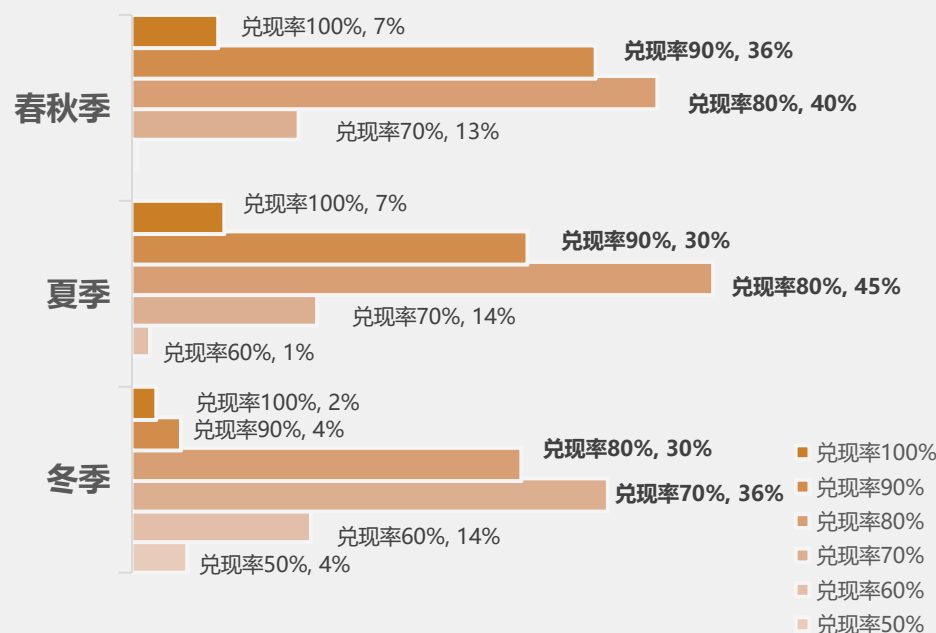
31

续航表现

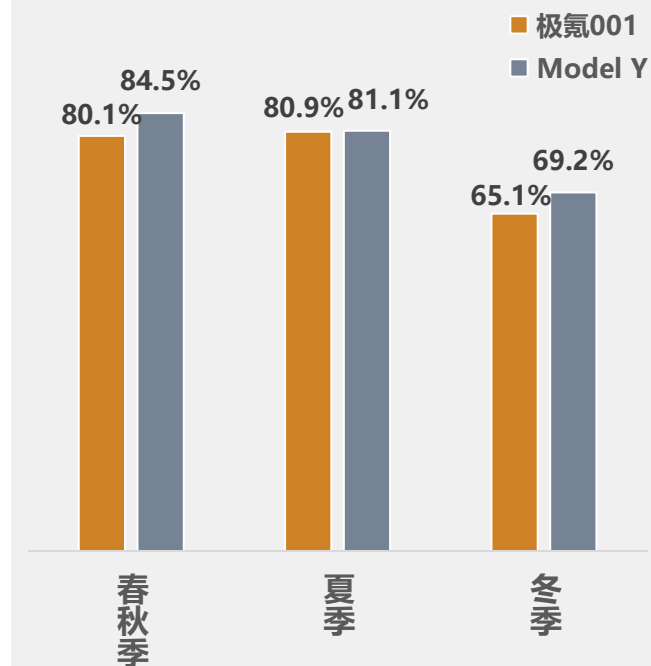
极氪001的续航折扣为8-9折，稍逊于特斯拉Model Y

- 春夏秋三季，超过85%的车主续航兑现率能超过8成，主要集中在80%-90%
- 冬季因气温原因，续航有所降低，主要集中在70%-80%，其中仍有36%的车主实际续航兑现超过了8成
- 与Model Y相比，二者在夏季表现基本相当，春秋季和冬季略逊色于Model Y

不同季节下的续航兑现情况



续航兑现对比情况



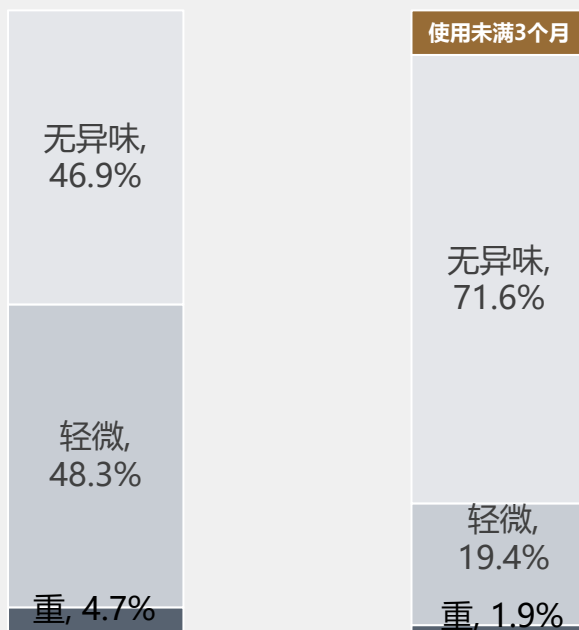
注：Base=211 2021款 续航里程 (NEDC) : 526km、606km、712km 2022款 续航里程 (CLTC) : 536km、616km、650km、732km
2023款续航里程 (CLTC) : 546km、656km、741km、1032km

异味情况

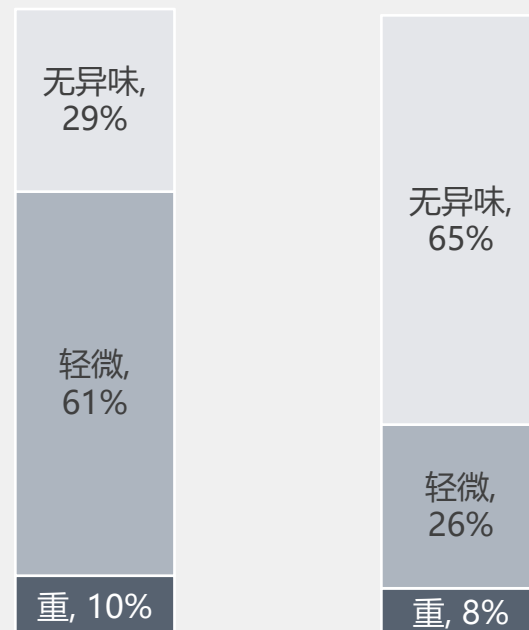
极氪001在新车异味方面品控优，表现优于Model Y

- 极氪001新车异味控制佳，近50%的车主反馈毫无异味；使用3个月后，无异味比例扩大到72%
- 对比Model Y，极氪001完胜：仅有29%的车主反馈新车无异味，即使3个月后，无异味的比例也低于极氪001

极氪001刚提车/使用3个月后新车异味程度



Model Y刚提车/使用3个月后新车异味程度



注：Base=211

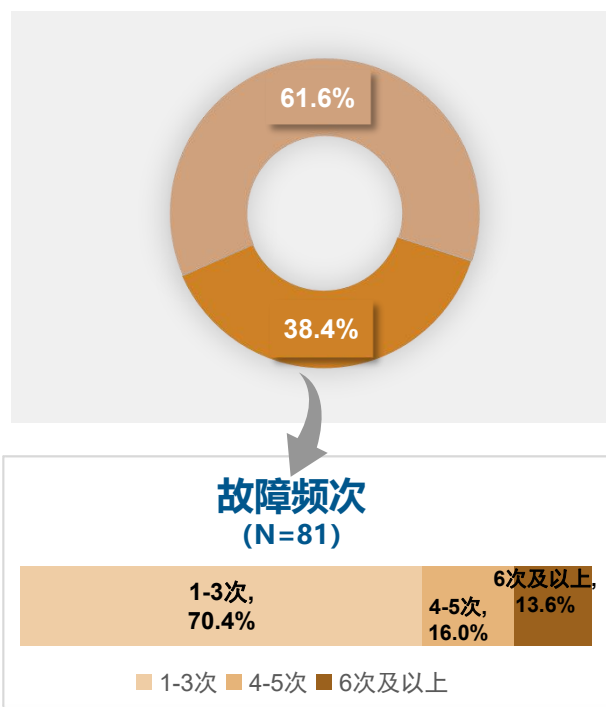
33

故障情况

极氪001的故障率为38%，故障集中在电子设备和功能操作

- 调研用户中，有38%的车主反馈提车以来发生过故障，故障频率多在3次以内（占比达70%）；故障主要集中在车机、功能操作以及异响。如：车机卡顿、黑屏、死机等；蓝牙、影像延迟、后备箱、雨刷、车窗、充电口故障，以及车内异响
- 本机构以往调研的Model Y车主中，故障率达到40%，略高于极氪001，但Model Y故障频率低，3次以内故障占比达到94%，优于极氪001

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	45%
2	功能操作	33%
3	噪声异响	21%
4	车身外观	20%
5	座椅	20%
6	动力系统	15%
7	共振	13%

车主原声

- 早期版本的车机**卡顿**重启
- 黑屏**，出现了5-6次吧
- 车机**死机**
- 低压系统全部**断电**
- OTA升级后车辆**抛锚**
- 蓝牙连接**慢不及时，自带导航比较差劲指示模糊
- 后备箱**打不开，也关不住
- 倒车影像**延迟，造成倒车碰墙
- 雨刷逻辑**很弱智，检测不到小雨量
- 充电口**会莫名其妙自动打开
- 后视镜预警灯**只亮一半
- 车窗不能全关
- 方向盘、刹车、电机、后备箱**异响**

故障情况 真实案例



福建，吴先生

具体故障

- 座椅异响：售后处理了比较长时间（现在更换了新的座椅）。
- 软件故障导致LCC和AD辅助驾驶不能用：它的软件一直报黄灯，双黄灯就是 LCC 和ZAD辅助驾驶不可用。现在已解决。
- 电动门无法识别障碍物、雷达误报：开门以后不会识别到障碍物，它会直接撞上去；有时候我开启门，雷达会误报，以为外面有一个障碍物，只能小角度开启。现在优化得也算还好。
- 无框车门车窗玻璃会留缝隙：当我人不在车上，在家里楼上的时候，它也会误报，无框车门会自动把车窗降一个缝，下暴雨的时候雨就进来了。进场去修理了，更换配件，都处理掉了，已经完美地解决了这个问题。



浙江，张女士

具体故障

- 紧急制动动力受限：动力受限这有车机问题，就是没有去修，它是那个软件 OTA 的更新导致这样的。
- 座椅记忆混乱问题：没有去修过，有反馈过。售后让我把手机App卸掉，然后重新登录，但还是没用。到现在我们已经习以为常了，也不去说了，就这样开了，看运气。
- 触摸解锁过度灵敏：解锁了以后，有时候你不小心摸到门把手，它立马又要弹回去了，可能会夹到手。车外解锁，你要准备上车的时候，可能不小心又把那个键摁了一下，就触摸锁车了。
- 蓝牙钥匙不灵，被罚站：手机蓝牙靠近车时，它会自动解锁，但是有时候会失灵。然后我要去APP重新连接蓝牙，在车边被罚站，最久一次被罚站了四五分钟。不过，这个问题只是偶尔出现。

05 极氪001车主给极氪高层的意见和建议

智能座舱-26

智能座舱较友商差距大，车机系统需优化升级

意见

- ❑ 车机很多设置**不人性化**
- ❑ 车机还需优化，和友商比差距还很大
- ❑ 看看**理想**的车机，学习下不丢人
- ❑ 车机系统优化空间巨大
- ❑ **车机屏幕**素质低，漏光
- ❑ 蓝牙钥匙靠近不灵验
- ❑ 车机系统**封闭**
- ❑ 现在的**雅马哈音响**只有十几万车的水平
- ❑ **语音**唤醒和语音识别**不准**
- ❑ **座椅记忆**混乱

建议

- ❑ 早日给我们安排**新车机系统**
- ❑ **丰富车机内容**，增加APP，增加KTV等车载娱乐
- ❑ 开放车载APP自定义下载
- ❑ 车机多开发互动**娱乐功能**
- ❑ **升级音响系统**
- ❑ 优化车机体验
- ❑ 车机能不能**换成魅族**
- ❑ 提升**车机OTA能力**和研发能力，加速车机系统**功能的更新**
- ❑ 车机弄**简单点**，别整那些花里胡哨的东西
- ❑ 专注**解决问题**，再考虑新功能
- ❑ 提升车机**美观度**，优化车机BUG
- ❑ 智能座舱**易用性**需要提升
- ❑ 把**蓝牙钥匙**弄好
- ❑ 尽快更新**5.0系统**
- ❑ 把**导航自定义语音**加回来
- ❑ 尽快**开通**没有的功能

车主原声

没有视频输入，无法把switch什么的连在车机上，用它的屏幕当显示器。极氪X有K歌功能，极氪001现在没有。**封闭系统**，只有咪咕视频、优酷、哔哩哔哩。
车机团队相比于其他的**感觉更新确实慢**，然后**每次更新还是有**些许的**BUG**。

——成都，徐先生

操作不太顺手，我点哪个按键，等一下才反应。我觉得**流畅度还是车机优化的问题、系统优化**。跟硬件没多大关系。
辅助驾驶和车机，**希望换了团队以后积极快速投入**，毕竟像现在华为辅助驾驶阿维塔、飞凡这些做的都不错。

——陕西刘先生

服务-23

售后服务问题很严重，比车机问题还要严重

意见

- 售后服务急需提升，现在的售后跟没有一样
- 售后服务问题很严重，比车机问题还要严重
- 售后服务人员服务态度差，服务流程糟糕
- 麻烦把售后管理搞好一点，所谓的质保就是摆设
- 售后修异响，根本修不好
- 售后处理问题太拖拉
- 门店保养或者是维修等车时间过长
- 管管售后团队，光说话不干实事的人该踢出团队
- 配件价格太高（轮胎）
- 配件订货时间长，门店不提供代步车
- 售后网点覆盖率低
- 依托领克售后网点，环境和体验不是很好
- 我已经劝退8个朋友购买放弃极氪，因为你们承诺不兑现
- 售前售后的服务质量是影响极氪发展的绊脚石

建议

- 提高售后服务意识
- 提升服务能力和提高配件质量
- 加强售前、售后人员培训，深化员工对产品的了解
- 主动提高售后服务管理体系，调整售后架构
- 提升服务质量，及时解决车主车辆问题，包括响应速度，维修质量，增值服务等
- 增加后期官方改装，比如说电吸门、后排屏幕、香氛系统、电尾门等
- 优化服务细分，设置售后交互伙伴与团队跟进
- 希望多建极氪自有的售后网点
- 增加服务中心

车主原声

多对一专属服务群形同虚设，基本没用，车出现问题需要一层一层转接，解决问题的速度远不如打400来得快。转移到APP里的专属群更没用，有点像我们在找淘宝客服的那种感觉，不太行。

之前遇到一个软件的BUG，那个时候刚刚转移到APP的售后群里，可能才上线然后他们就没回复，这算是第一层级。回复的是一个机器人，它会先筛一遍，然后没有回复，人工就没有转进来。后来我打400，让把那个视频发到微信群里（已经发过），实际上那个微信群已经解散了，但他们还是让我发到那个群。整个很错乱，最后还是400安排一个专属的人跟进，加我微信这个事情才能解决。

——福建，吴先生

智能驾驶-15

辅助驾驶功能少，软件质量差，未兑现配置表功能

意见

- 辅助驾驶非常差劲
- Mobileye的智能驾驶有点延迟
- 早点出方案解决LCC不可用问题
- 自适应巡航是我用过最烂的，猛加速猛减速很不舒服，弯道直接退出
- 软件太差，倒车影像延迟严重
- 盲区监测跟LCC是一样，你用着用着它就不能用了
- 不要莫名其妙的报错故障
- 没有哨兵模式，缺少直进直出功能

建议

- 兑现配置表功能：
 - 直进直出
 - 哨兵模式、露营模式、漂移模式
 - NZP
 - 自动泊车
- 小BUG不要重复出现
- 安装激光雷达，解决智能驾驶的短板
- 转变自动驾驶付费方式
- 辅助驾驶加把油跟上大部队
- 学习小鹏的自动驾驶
- 增强相关的智能驾驶功能，提升用户体验

车主原声

这个车是21年4月发布的，到现在两年多了，完全道路辅助驾驶，自动泊车到现在还没上，但好像说是7月份，就这个月可能会有，5.0里面不知道有没有。然后很多车哨兵模式已经有了，我们哨兵模式也没有。

——浙江张女士

现在系统可能有些BUG你用着用着LCC就不能用了。现在经常弹那个报错，前置摄像头有问题，然后本次驾驶就不能使用这个LCC。

LCC比自己开下来更费电。

——成都徐先生

调整策略，友商都已经改变这个销售辅助驾驶的一部分的策略，已经从一个独立的一个服务包变成了一个随车自带的一个东西，很基础的一个东西。极氪也要转变自动驾驶的销售方式。

——福建，吴先生

车机团队、车主、权益与补能-26

更换车机团队；少割老车主韭菜；多建充电桩

意见

车机团队

- 更换/解散/重新招聘车机团队
- 好好做软件，别搞山头主义
- 车机工程师不要自己埋头苦干，脱离实际，乱搞一通
- 各个部门竞争，导致内部发展迟滞，并且对各部门的履职监督有不到位

建议

- 重新寻找适合的车机团队
- 提高车机团队的素质
- 各个部门不能内耗，团结协作，高层要听见基层的声音
- 车技团队要多听听实际用户（老车主）的声音

车主

- 少割韭菜
- 背刺老车主
- 对老车主的关注度很低
- 给新车主亮点的同时，也麻烦照顾下旧车主的痛点
- 社群活动报名一般都选不上，签到的积分越来越少

- 出台极氪老款车型升级新款的政策
- 对首批车主的问题多一些关注
- 增加老车主关怀度
- 重视老车主的感受
- 给老车主多点福利，让老车主帮忙做推销

权益与补能

- 价格贵了，权益少了
- 买车为什么不送充电桩
- 2022年YOU版希望可以升级1000度免费充电
- 快充速度依旧很慢

- 降低极氪自有充电站的充电价格
- 增加极氪自有充电桩
- 在自营店多设置充电桩
- 补能的网络布局需要加快速度，特别是用户较多的中小城市，县城

配置：座椅和电吸门-20

座椅塌陷、鼓包，舒适度差；电吸门不好用

意见

- 座椅坐得我腰痛
- 2021款座椅太不舒服，没有合理的解决方法
- 座椅起包、太硬
- 后排座椅高度不够用、坐垫不够厚
- 座椅没有腿托
- 新款座椅升级，老车主接受不了
- 座椅本身存在缺陷，不应该老车主买单
- 升级座椅价格便宜点

电吸门和其他配置问题：

- 电吸门手动模式下开门太费力
- 电吸门车门开合不好用
- 系统无法识别电吸门是否关紧
- 电吸门无法识别障碍物
- 电吸门开启角度小

建议

- 召回首批存在问题的车主座椅
- 更换首任车主主驾座椅
- 主动进行官方改装
- 升级座椅，制定合理价格区间，防止过度溢价

- 电吸门免费换
- 优化电吸门系统
- 给老车主换 21 寸轮毂

车主原声

后排的座椅高度不是很高，个子高一点的人大腿托的会比较差，但这是电车基本上都有的问题。一米8左右的人腿下面的支撑就不是很好了，我屁股是坐在垫子上的，但腿这边都是悬空的，因为坐垫高度比较低。

——上海，汪先生

知道座椅它是缝线工艺还是填充物的问题，它可能会有一些塌陷，但它这个会有质保。

极氪给你把它弄开，然后给你在里面加填充物，如果面层坏的厉害的话，可能也会直接换面层。

——成都，徐先生

电吸门开门以后不会识别到障碍物，它会直接转上去；小角度的开启，就是我开启门以后，它会不敢往外，雷达会误报，以为外面有一个障碍物。（现在优化的也算还好）；电吸门关紧问题，车门开合还是不太好用，23款进行了优化。

——福建吴先生

06 附录

(1) 极氪001-ModelY满意度横评

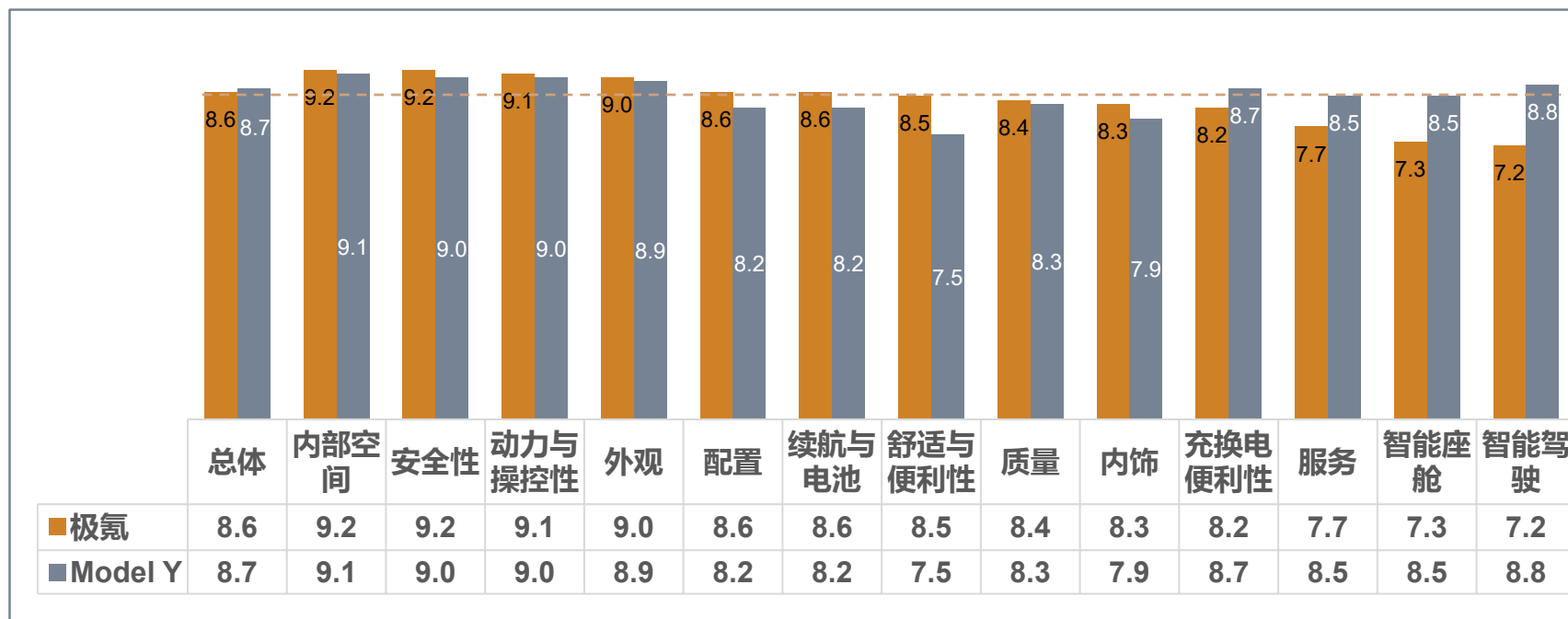
(2) 极氪001车主触媒习惯

车型满意度横评

极氪001短板明显，拉低了整体表现

- 两款车型的总体满意度得分接近，但极氪001存在三个短板，拉低了满意度平均分
- 具体对比来看，Model Y在极氪001的短板项（充换电、服务、智能化）方面表现更突出，但极氪001在其他产品属性上均优于Model Y

车型满意度横评

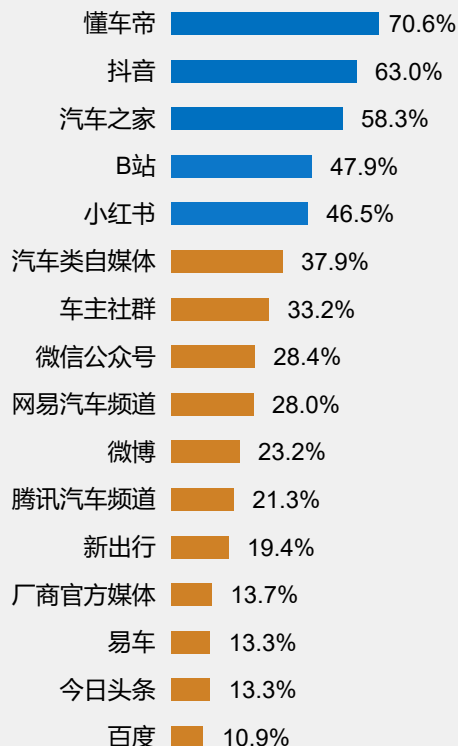


用户触媒习惯

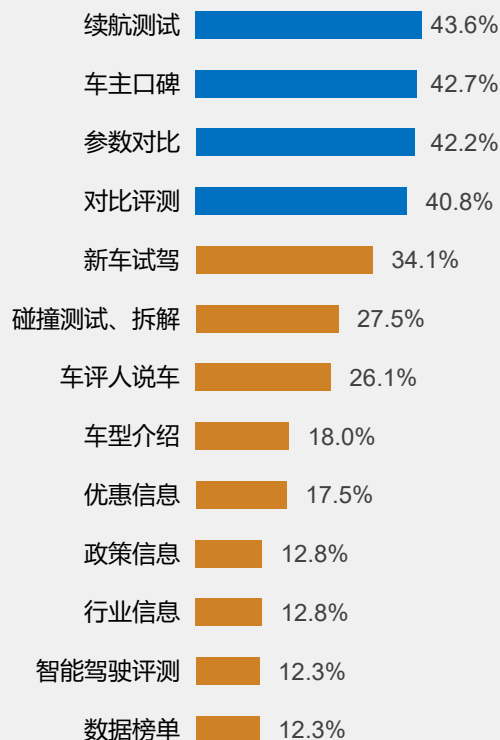
懂车帝使用最多，续航测试、口碑、参数、评测影响最大

- 极氪001用户在购车过程中使用懂车帝、抖音、汽车之家、B站、小红书频率最高，占比均超过45%
- 续航测试、车主口碑、参数对比、对比测评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



“懂车帝偏多一点。最近我发现IT之家发电动车发的比较多。也是做数码产品评测，还有一些知识新闻。先看参数和外观，最注重的还是线下体验，因为现在车跟之前不一样，之前就是发布会完了有几个月甚至一年的扩大期才试驾或者交付。”——陕西，刘先生

“汽车之家直接看论坛，看车主那些口碑或者是评价用车的出现的问题，看车主体验，感受分享之类的。”——广东，梁先生

“B站多一点，抖音也看看，但没B站看得多。”——北京，张先生

“在B站，我主要看大家车言论关于整台车的介绍。他们也是评的很详细的，整台车的评价什么，外在内饰什么都跟你说一遍，还算可以，反正没怎么充钱。”——广东梁先生

“抖音推荐的车评人。就是那个流量高的。具体我也不是很清楚，反正就是在当时去搜的时候，人家有解说这种去看，我没有看专门的人。”——浙江，张女士

北京烹小鱼咨询有限公司

我们是一家能够直连新能源汽车用户，专注于新能源汽车市场调研的咨询公司。

《电动汽车用户联盟》和《电动车主访谈》为公司旗下自媒体，专注于讲述真实用户买车用车故事，为用户讲真话。公司媒体矩阵全网粉丝100万+，并拥有120+新能源汽车用户社群。

扫码关注我们！



《电动汽车用户联盟》
微信公众号



《电车萌主》
微博号

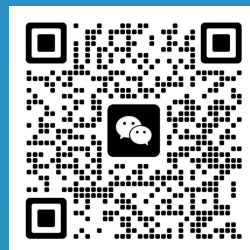


《电动车主访谈》
抖音号

欢迎加入《新能源用研联盟》！

如果您在主机厂从事产品规划/用户研究工作，或者在咨询公司从事汽车方面的市场调研工作，那么，我们欢迎您加入我们的新能源汽车用户研究社群，共同交流，相互学习，一起进步。

进群方式：扫码添加主编微信（务必备注“公司名+职位”并说明来意，否则不予通过）



蒋保信

烹小鱼咨询CEO，《电动汽车用户联盟》创办人，原第一电动网主编、《凤凰周刊》记者

欢迎加入极氪001车主群！

极氪的品牌群和车型群已经建立好久了，欢迎极氪车主和潜在车主扫码添加编辑微信（备注：极氪+车型名称）加群哦~

（加群即可免费获取满意度报告以及每天最新的行业资讯，期待您的加入~）



黄丽雅

《电动汽车用户联盟》编辑

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

充电就上新电途

本次调研的用户充电福利由新电途赞助！



新电途