



电动汽车用户联盟

宋PLUS DM-i冠军版 用户满意度报告



北京烹小鱼咨询有限公司

2024年1月2日

核心结论

宋PLUS DM-i冠军版：大哥就是大哥，内外兼修，各方面都很强

1.宋PLUS DM-i冠军版是15-20万价区的超级爆品，也是一款各方面都很强的水桶车，**内外兼修，几无弱点。**

2.与吉利和长安的直接竞品相比，宋PLUS DM-i冠军版具有较强的竞争力：总体满意度和净推荐值远超银河L7和深蓝S7。

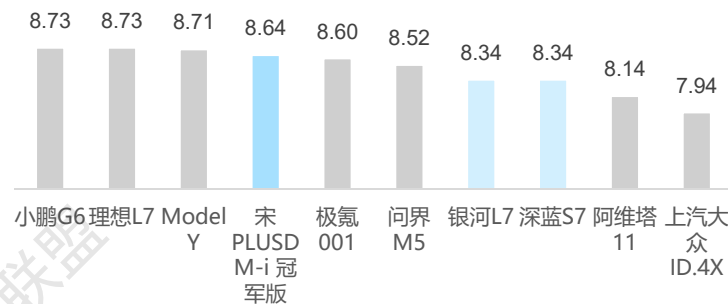
3.**电池与续航、油耗**是用户最重要的两个购买因素，满意度也远超竞品，**比亚迪DM-i插混技术与三电技术**实力非凡。

4.**销量、品牌、车主口碑**也是用户的重要购买因素，很多人是跟风闭眼入宋PLUS DM-i冠军版的。不过，他们没选错。

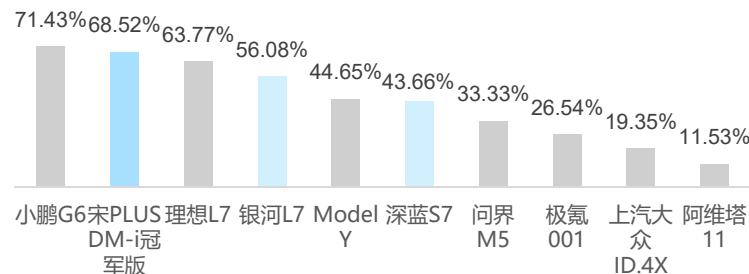
5.宋PLUS DM-i冠军版**智能化**满意度略低，满意率不到70%，但与竞品水平相当。智能驾驶画龙、OTA升级慢等受到用户吐槽，有很大提升空间。

6.比亚迪**售后服务**很差？不！宋PLUS DM-i售后服务满意度8.38分，领先于银河L7（8.22分）和深蓝S7（8.05分）。

不同车型满意度评分对比



不同车型净推荐值对比



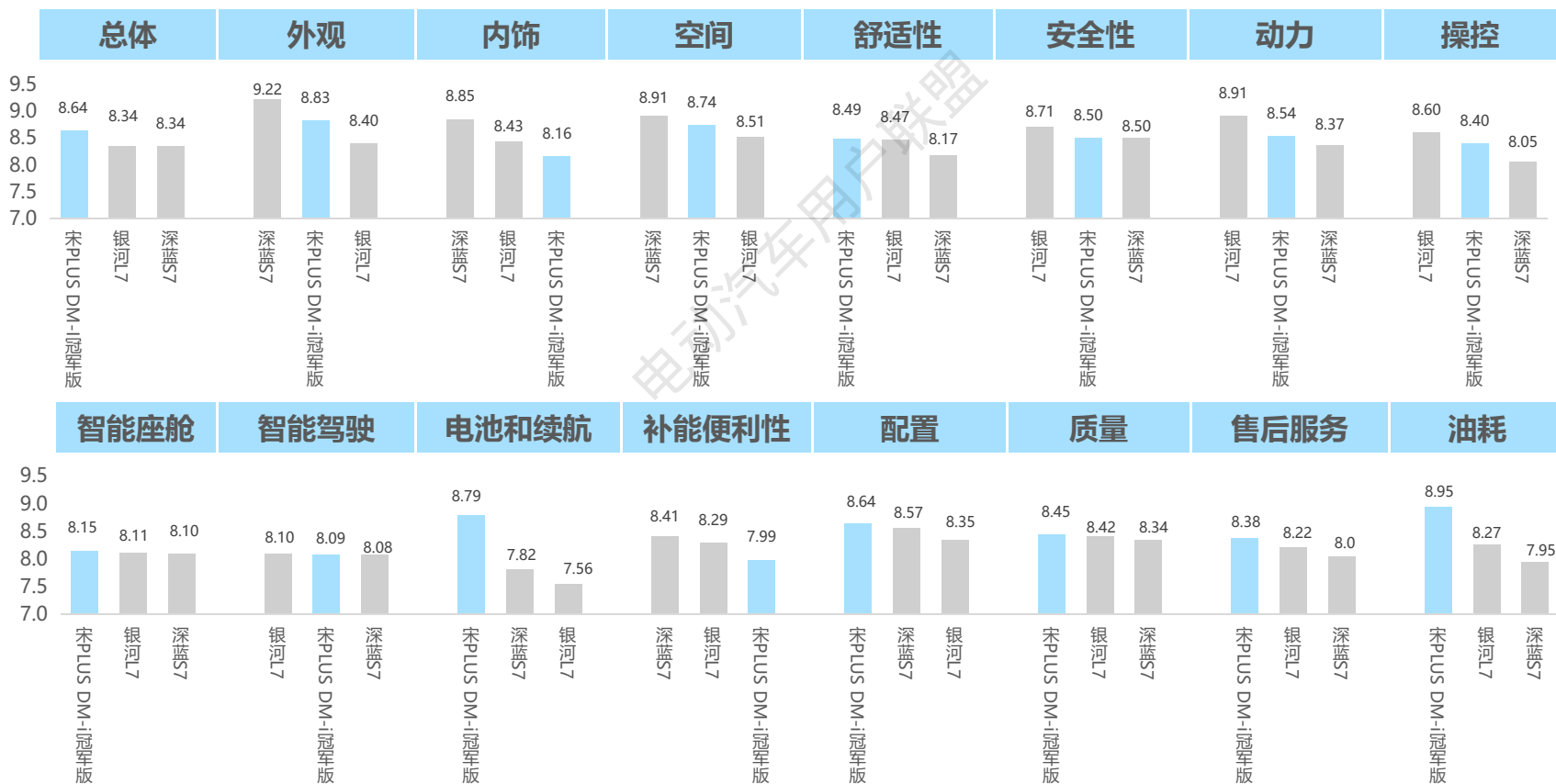
蒋保信

在微博、抖音、B站、视频号上搜索“**蒋保信**”，即可观看我们对本期及往期调研的深度解读视频节目。



宋PLUS DM-i冠军版、深蓝S7、银河L7细分维度满意度比较

- 宋PLUS DM-i冠军版的油耗、电池和续航、配置、质量、售后服务满意度优于核心竞品车型银河L7和深蓝S7，其中油耗表现最强
- 宋PLUS DM-i冠军版的内饰、补能便利性满意度低于银河L7和深蓝S7，其中补能便利性表现最弱



核心满意项：油耗、外观、电池和续航、空间、配置

核心抱怨项：补能便利性、智能驾驶、智能座舱

电池和续航	<ul style="list-style-type: none">➢ 城区油耗表现惊艳，车主表示每百公里油耗显示4点多，高速百公里油耗显示6，超出预期，车主认为同样尺寸和重量的SUV达不到这个油耗。➢ 城区纯电续航里程反向虚标，车主在城市1%的电跑两公里，跑高速时，纯电标称150公里，实际跑130公里。➢ 电池品牌可靠、知名度高，在车主心中与宁德时代齐名。
外观	<ul style="list-style-type: none">➢ 整体风格符合大众审美，中规中矩，不算特别老气，也不算特别时尚。➢ 前脸造型符合海洋系列风格，后尾灯精致，点亮状态像小水滴。➢ 外观颜色亮眼，车漆质感好。车主觉得白色好看，更加亮眼。
空间	<ul style="list-style-type: none">➢ 前、后排乘坐空间宽敞，头部、腿部空间充足，五口之家出行不会拥挤。
配置	<ul style="list-style-type: none">➢ 多功能方向盘有实体按键，可以控制听歌的音量、定速巡航、空调风量大小，开车的时候不用分心点屏幕，更便利。➢ 蓝牙钥匙解锁便利，不用带钥匙，带个手机就能开车；对外放电可以烧烤煮茶等。➢ 车顶行李架有备无患，外出游玩时用处大。车主觉得这辆车起码要用五年，未来露营旅游会用到车顶行李架。➢ 音响的音效好，扬声器数量多。
内饰	<ul style="list-style-type: none">➢ 内饰只有一个蓝白拼接的颜色，车主认为没有选择的余地，希望增加深色内饰。➢ 新车异味较重，刚提车时，车主认为味道刺鼻，使用三个月后仍有轻微异味。
补能便利性	<ul style="list-style-type: none">➢ 充电功率低，速度慢，快充需要一个半小时。➢ 没有自营充电站，车主认为自营充电站对电池保护会更好，充电会更快。
智能驾驶	<ul style="list-style-type: none">➢ 车道居中频繁调整体验不佳，有时会抢方向盘，车主表示虽然是L2级别，但缺乏自信。➢ 自适应巡航不稳定，在车道中出现“画龙”，车主觉得不安全。➢ 4个摄像头，数量有点少，车主认为如果从两个石头桩子中间驶过，360视图变形比较严重。
智能座舱	<ul style="list-style-type: none">➢ OTA更新速度慢，升级的功能几乎没用，甚至反向升级。➢ 语音唤醒方面会误唤醒，车主没说话，也会触发语音指令。

目

01 调研目的、方法及样本情况

02 宋PLUS DM-i冠军版用户画像、比选车型及购买原因

03 宋PLUS DM-i冠军版的用户满意度和推荐度

(1) 总体满意度及15项指标满意度详解

(2) 用户净推荐值 (NPS) 及推荐因详解

04 197位宋PLUS DM-i冠军版车主给比亚迪汽车高层的意见和诉求

05 附录

宋PLUS DM-i冠军版满意度的影响因素分析

录

01 调研目的、方法及样本情况



调研目的、方法及样本情况

➤ 调研目的：为宋PLUS DM-i冠军版潜在用户提供一份有价值的口碑报告

1. 传达宋PLUS DM-i冠军版车主声音，同时为潜在用户提供有价值的购车参考
2. 为比亚迪汽车改进产品和服务提供参考，同时便于同行深度了解宋PLUS DM-i冠军版

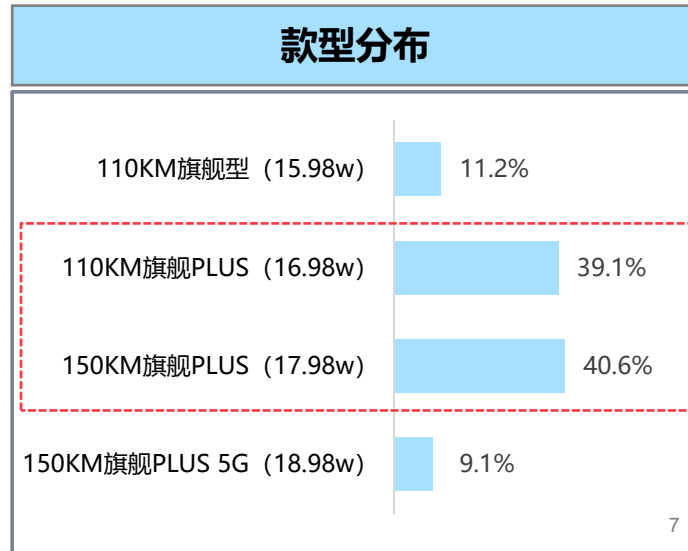
➤ 调研方法：定量研究和定性研究相结合

采用定量研究（线上问卷调查）和定性研究（线上一对一深访）相结合的调研方法

➤ 质控和样本情况

1. 质量控制：线上问卷调查共回收274份答卷，经过车主身份验证（需核验APP用车信息实时截图）和问卷作答情况（内容逻辑、填答时间）审核去除77份无效问卷，以余下的197份有效答卷作为定量分析样本
2. 深访配额：根据定量数据比例选取代表主流群体的车主进行邀约，同时兼顾婚姻、年龄、购车情况、对比车型及地区分布

样本情况	定量样本	定性样本
样本来源	宋PLUS DM-i冠军版认证车主社群	定量用户邀约
时间	2023年11月1日-11月2日	2023年11月3日-11月4日
地区	全国24个省/自治区/直辖市 (Top5: 广东、陕西、湖北、湖南、山西)	广东、山西、陕西、吉林
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 197人	在线深访 6人



02 宋PLUS DM-i冠军版用户画像、比选车型及购买原因

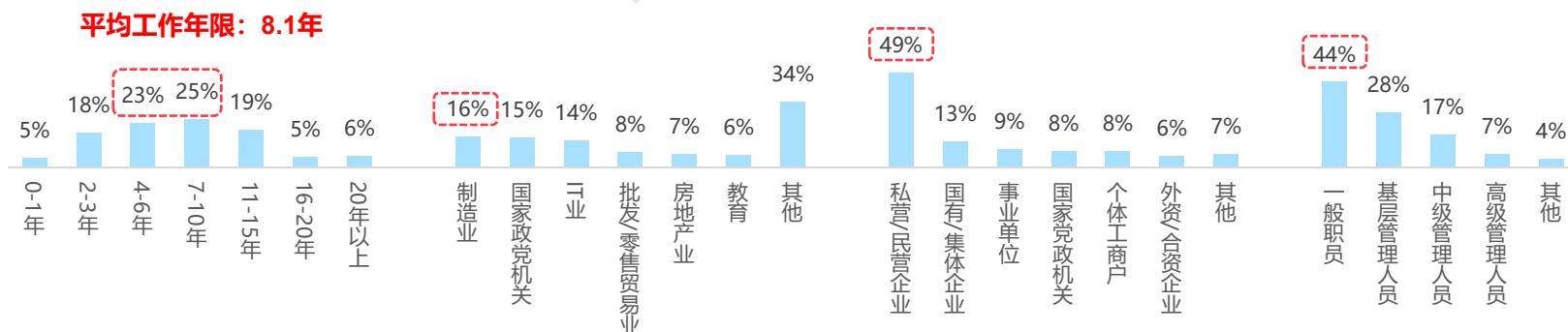
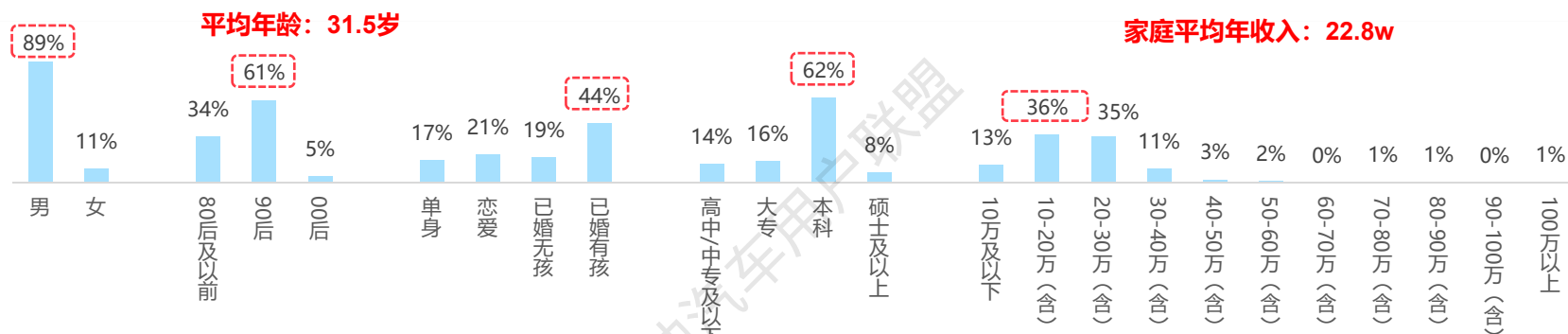
- (1) 是谁在买宋PLUS DM-i冠军版
- (2) 对比车型及战败原因
- (3) 购买宋PLUS DM-i冠军版的原因
- (4) 宋PLUS DM-i冠军版典型车主画像



宋PLUS DM-i冠军版用户画像

90后男性青年为主，均龄31.5岁，已婚家庭占63%

- 宋PLUS DM-i冠军版车型以90后男性青年为主（35岁以下占比75%），平均年龄为31.5岁，已婚有孩占比44%
- 本科以上学历占70%，家庭年平均收入22.8w，主要在制造业、国家党政机关、IT行业，多为一般职员
- 从深访对象来看，他们对国产品牌有较高偏好，注重产品实用性并追求性价比



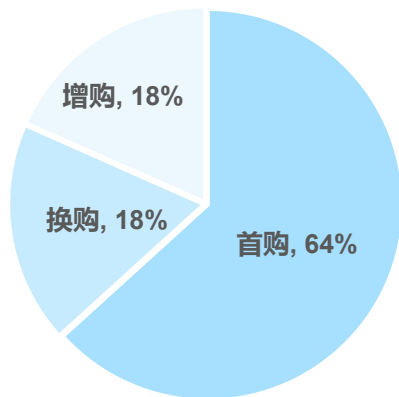
注：Base=197，由于样本覆盖范围和抽样局限性，本次调研车主画像不具有完全代表性
 数据说明：青年用户年龄35岁以下，中年用户年龄35-54岁，老年用户年龄大于等于55岁

购车与拥车情况

首购用户占比64%，增换购用户中比亚迪老车主占比最大

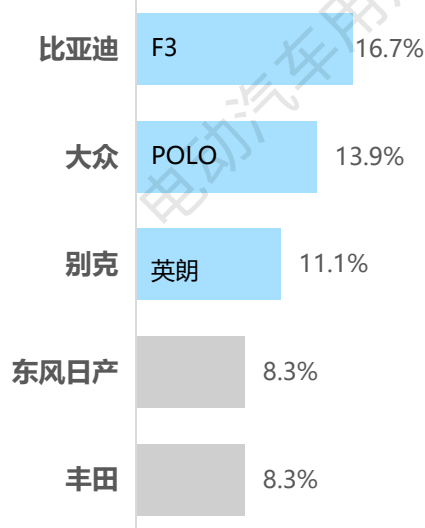
- 宋PLUS DM-i冠军版车型以首购用户为主，占比达到64%，增/换购用户合计占比36%
- 增换购用户中，比亚迪老车主最多，说明比亚迪品牌忠诚度较高；但大部分增换购用户为合资品牌入门车型的车主，宋PLUS DM-i承载了他们车辆升级的需求

购车类型

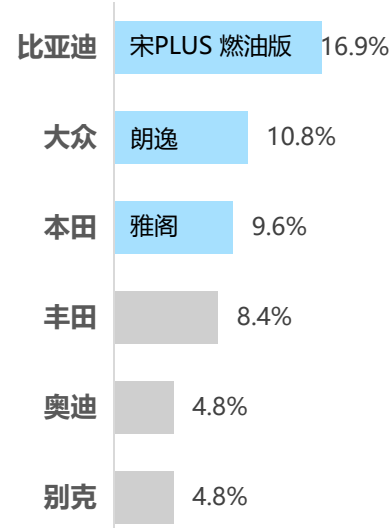


购车前拥车情况

替换掉的车型品牌TOP 5 (N=36)



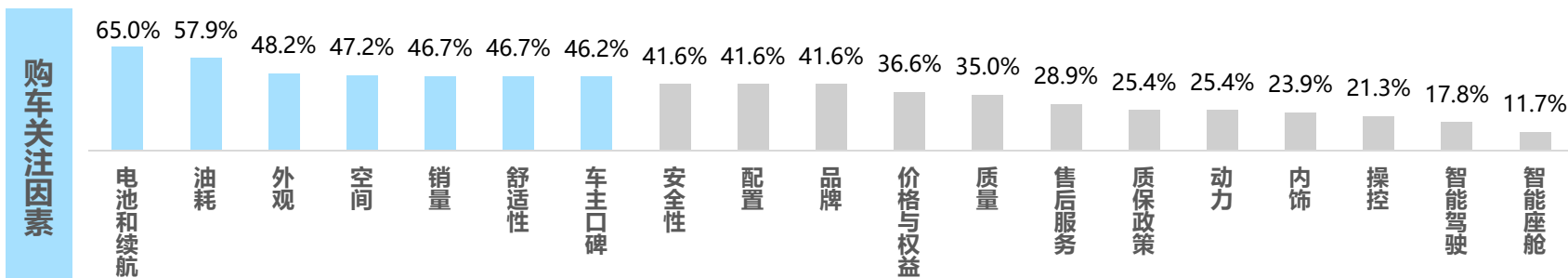
家庭目前保有其他车型品牌TOP 6 (N=71)



注：Base=197，左图：您的宋PLUS DM-i冠军版属于哪种购车情况？ 中图：您用于换购宋PLUS DM-i冠军版车辆的车型是？
右图：除了这辆宋PLUS DM-i冠军版，您家里目前保有车具体是什么品牌、车型？

购车关注因素

宋PLUS DM-i冠军版用户最关注车辆的电池和续航、油耗



电池和续航

- 电池选择大品牌
- 20万以内纯电续航达到150km

- 在电池这方面，我认为**宁德时代和比亚迪**的电池做得最好。（吉林，韩先生）
- 20万以内的车大部分纯电续航都是100km左右，纯电行驶里程**150km**会比较符合我的期待。（广东，涂女士）
- 从太原回吕梁老家是一百多公里，不走高速用电能够回去就行，没必要买太高的。（山西，梁先生）

油耗

- 关注燃油经济性，降低用车成本

- 主要还是考虑**燃油经济性**，因为我上班的距离其实还挺远的，我这三个多月就跑了9000公里，用车主要想节约一下成本。（吉林，韩先生）
- 我比较关注油耗，我换车最主要的原因就是上一辆车的油耗太高了，想要买一辆**油耗稍微低一些**的车，节省用车成本。（陕西，张先生）

其他

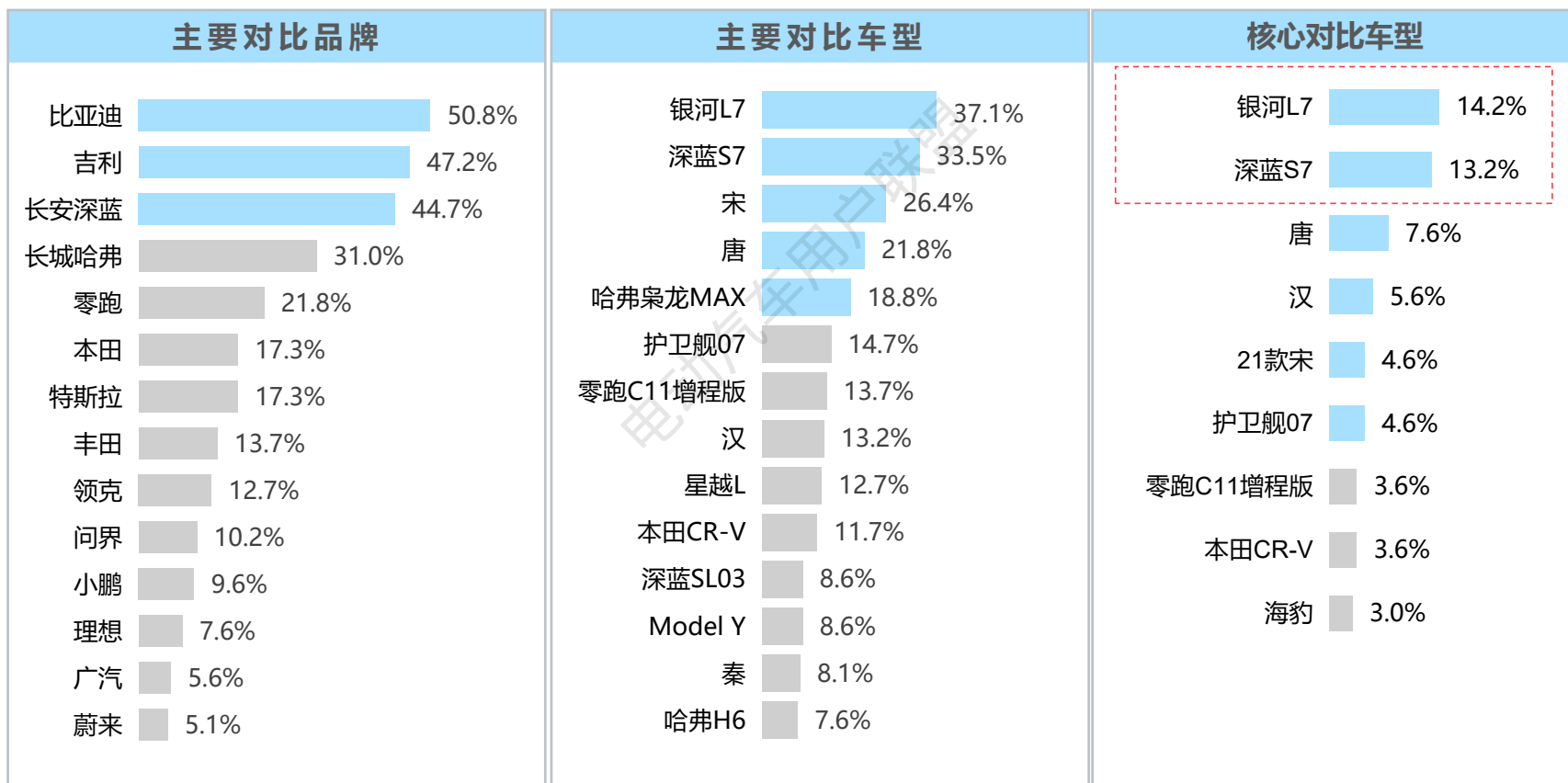
- 外观要时尚、前卫
- 紧凑型SUV，方便停车
- 后排空间大，放倒后要能当床车
- 关注销量、口碑
- 关注静谧性和座椅舒适性

- 外观是我买车比较重大的决策条件，我希望买一辆**风格时尚**，让人感觉**前卫**的车。
- 我的**车位**不大，我比较偏向车身尺寸不是特别大的**紧凑型SUV**，便于我上下车。（广东，谭先生）
- 我看过一些视频介绍，有些车确实可以当**床车**开，我买车希望后排放倒后可以**纯平**，不要有倾斜角度。（吉林，韩先生）
- 因为家里面有行动不方便的人，所以我想要后排空间大一点。
- 买的时候对车不了解，**第一次买车**肯定看销量看这些东西，看大家都买什么车，跟着买比较**放心**。（广东，涂女士）
- 车的**静谧性**要好，**座椅**坐着要舒服。
- 主要通过汽车之家、懂车帝的论坛看看别人发的**帖子**，也会听亲朋好友讲。（陕西，张先生）

对比车型

比亚迪、吉利、长安是主要比选品牌，银河L7、深蓝S7是最核心竞品车型

- 宋PLUS DM-i冠军版车型购车时更倾向于选购自主品牌，最主要比选的品牌有比亚迪、吉利和长安
- 如果不买宋PLUS DM-i冠军版，车主可能购买：银河L7、深蓝S7、比亚迪唐、比亚迪汉、21款比亚迪宋、护卫舰07






注：Base=197

左：在购买宋PLUS DM-i冠军版这辆车前，您都对比过那些品牌？ 中：具体是以下哪些车型？ 右：如果不买宋PLUS DM-i冠军版车型，您最有可能购买哪款车型？

对比车型

银河L7、深蓝S7、比亚迪唐战败给宋PLUS DM-i冠军版的原因

- 银河L7战败是由于外观不时尚、油耗比宋高、纯电模式加速慢、后排乘坐不舒适、提车时间长、品牌认可度低
- 深蓝S7战败是由于在于车型保有量小、增程技术门槛低、售后服务网点少
- 比亚迪唐战败的原因主要是外观偏中年老气、起步价格贵、销量比宋PLUS DM-i冠军版低




核心对比车型	战败原因
 <p>银河L7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外观不时尚，不协调 ■ 油耗比宋高 ■ 纯电模式加速慢 ■ 后排乘坐舒适性差 ■ 提车时间长 ■ 保有量小，认可度低 <p>它的外观不太时尚，整体也不是很协调，特别是尾部大灯和整体不搭。银河L7在市区可能需要6L油，宋亏电状态下可能也不需要这么多油。它的驾驶模式偏油车，纯电模式下电机功率小，加速很慢。（广东，谭先生）</p> <p>试驾的时候我在后排坐了一下，它好像比较晃，人坐在里面不太稳。而且提车时间太长，试驾的时候4S店工作人员说要等三四个月。（陕西，张先生）</p> <p>这车在我们这边不常见，保有量小，网点也少。我把它归为像智己这样的小众品牌。买新车认比亚迪、长城这些大点的主流品牌。（山西，崔先生）</p>
 <p>深蓝S7</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 车型保有量小 ■ 售后服务网点少 ■ 增程技术门槛低 <p>我买车看保有量。现在买的人还是不多，买的人少了我就不太敢尝试。（吉林，韩先生）</p> <p>售后服务网点比较少，我们这里五个市好像只有一两个4S店，后期出现问题的话，售后不方便。（广东，谭先生）</p> <p>我感觉插混的技术比增程的要好一点，高级一点。插混不是所有的车企都能做，但增程感觉人人都可以做。</p>
 <p>比亚迪唐</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外观偏中年老气 ■ 起步价格贵 ■ 销量比宋PLUS低 <p>整体上看比较老气，我觉得中年人可能更喜欢。宋PLUS新款可能针对青年、中年或者甚至可以说是中老年，它的受众面比较广。而且唐的价格贵，宋PLUS是15万起步，唐是20多万，它们的价格不在同一个档次。销量还没有宋好，以10月来说，唐卖1万辆，宋PLUS卖2万多辆，差了1万多辆，唐在销量上还是差很多的。（北京，刘先生）</p>

注：如果不买宋PLUS DM-i冠军版，您最有可能购买哪款车型？放弃原因是什么？

对比车型

比亚迪汉、宋PLUS DM-i21款、护卫舰07战败给宋PLUS DM-i冠军版的原因

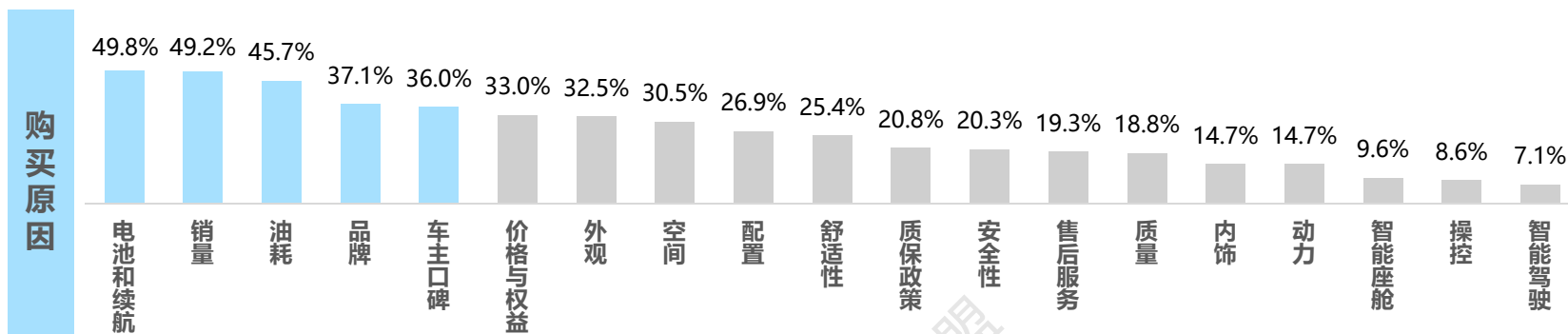
- 比亚迪汉战败的原因主要是轿车不如SUV受欢迎、油改电平台不够先进、底盘低会磕碰电池
- 宋PLUS DM-i21款战败主要是因为外观没有新款好看、价格竞争力低、纯电续航里程短实用性差
- 护卫舰07战败主要是因为油耗偏高、价格贵、加速感没有宋PLUS DM-i冠军版好

核心对比车型	战败原因
 <p>比亚迪汉</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 轿车车型流行趋势弱 <i>汉是轿车，轿车现在就是没有SUV流行。</i> ■ 油改电平台不够先进 <i>它不是纯电平台，相当于是油改电平台，跟新出的e平台3.0不是同一级别的产物。 (北京，刘先生)</i> ■ 底盘低，会磕碰电池 <i>底盘太低，我觉得稍不注意很有可能会把电池碰到。 (陕西，张先生)</i>
 <p>宋PLUS DM-i 21款</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外观没有新款好看 <i>老款比亚迪宋就是丑，没有新款好看。</i> ■ 价格没有竞争力 <i>买新不买旧。现在基本上各地区优惠下来新款跟老款的价格差不多。</i> ■ 纯电续航里程短 <i>老款纯电续航里程是51km起步，新款是110km起步，实用性就不一样。 (北京，刘先生)</i>
 <p>护卫舰07</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 加速、油耗、价格不如宋PLUS DM-i冠军版 <i>护卫舰07的发动机功率大一点，是1.5T的，但是官方标的加速没有宋PLUS快，加速感没有宋PLUS好。我也不知道它发动机这么强，为什么表现得那么不理想。1.5T的油耗肯定会高一点，油耗又没有宋PLUS好，价格又没有比宋PLUS便宜。可能它底盘会好一点，整体尺寸高大气派一点。但是我车位小，要求紧凑型SUV就可以了。 (广东，谭先生)</i>

注：如果不买宋PLUS DM-i冠军版，您最有可能购买哪款车？放弃原因是什么？

宋PLUS DM-i冠军版购买原因

电池和续航、销量、油耗是用户选择宋PLUS DM-i冠军版的重要原因



电池和续航

- 纯电续航满足通勤需求 纯用电的话它是跑**100多公里**，对于我每天往返60公里来说是比较好的，能够**满足我的需求**。（广东，涂女士）
- 电池安全可靠 比亚迪的**电池名气大**，感觉大家都知道，它采用的是**刀片电池技术**，比较**安全**，值得信赖。（吉林，韩先生）

销量

- 销量高，质量和售后有保障 当时它一个月要卖**4万辆**左右，我感觉它的销量还是挺高的。（陕西，张先生）
宋PLUS新款**销量高**，是受到大家认可的车，它的**质量肯定比较过关**。也不用担心厂家没了，售后没有**保障**。（山西，崔先生）

油耗

- 油耗口碑好 我看汽车之家和懂车帝论坛上，很多车主都说宋PLUS的**油耗比较低**。（陕西，张先生）

品牌

- 品牌力强 选择它的原因首先是它的品牌力，**销量好**，**品牌力**就上去了。（北京，李先生）

车主口碑

- 车主口碑好，认为其该有的都有 我买之前在**汽车之家、抖音**上面都看过**老车主评价**，它**该有的都有了**，虽然有点小毛病，但也还能忍。（陕西，张先生）

不认可比亚迪油车，因电车销量好而去试驾，试过才知道是好东西



基本信息：34岁，三口之家
工作情况：服务行业，美容美发

业余时间：带孩子游玩、看电影
消费偏好：喜欢喝奶茶



购车关注→对比车型

购车：日产骐达换购，预算15-18w

动机：车型升级，满足上下班通勤、短途出游

关注：

- 销量：销量越高越好，保有量大
- 用车成本：希望省油省电
- 车身尺寸：车位仅能满足紧凑型SUV
- 外观：外观时尚前卫
- 售后：售后网点多，方便保养

银河L7



- 👍 发动机动力足
- 👍 内饰选择多
- 👍 纯电续航里程长
- 👎 外观不够时尚协调
- 👎 纯电模式提速慢
- 👎 油耗偏高

深蓝S7



- 👍 车内空间充裕
- 👎 SL03车型小毛病多，对品牌信心不足
- 👎 没有仪表盘，不喜欢HUD
- 👎 网点数量少，担心售后服务跟不上

选择原因

- 外观时尚、精致：外观我觉得是比较重要的决策条件，这个车时尚又大气，最好看的两个颜色是白色和天青色。它的车漆质感也很好，这款白色会比一般的白还要白一点，更加亮眼了。后尾灯比老款更加精致了，点亮的那个状态有点像小水滴。
- 用车成本低：省油，空间还大。买宋还是买卡罗拉，我当初也算过一笔账，因为我有充电条件，宋开十万公里后的成本跟卡罗拉是一样的，所以我感觉很划算，很省钱。
- 品牌影响力大：首先它的品牌力，销量好，品牌力自然而然就上去了。而且他做得比较久，对他的信任度比较高一点。
- 故障率低：车的故障率也不高。
- 售后网点多，靠谱：我们市里面已经有两家比亚迪的新店了，感觉售后比较靠谱

推荐意愿：非常推荐

- 购车历程：以前我开本田和日产的时候，会觉得比亚迪的油车是不行的，后来我看到他的销量这么好，就去了解、试驾。我发现不试不知道，试过才知道是好东西。我买它不是网上说的那种，要支持国货，我觉得产品力才是购买它的主要因素。
- 惊喜时刻：走高速定速110km/h，油耗是5.1L左右，比我之前了解的6个油还要更低。还有我小孩比较喜欢跟车机互动，他也很喜欢小迪。每次上车都会叫小迪开天窗、唱歌，放他喜欢听的《孤勇者》。
- 推荐意愿：非常推荐，推荐给追求实用性的家庭，因为它真的省钱，空间大，油耗也低，驾驶的感觉也可以，算是这个价位表现很好的。

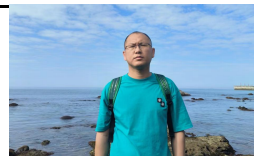
吉林-韩先生——2023年7月购买110旗舰版 PLUS (16.98w) , 行驶9000公里

比亚迪完美印证了“抄袭丰田、理解丰田、成为丰田”，愿为迪子带货



基本信息：34岁，三口之家
工作情况：金融行业，一般职员

业余时间：露营、爬山、看电影
消费偏好：华为电子产品、追随国货为主



购车关注→对比车型

购车：大众宝来换购，预算20w

动机：车型升级、用于上下班通勤

关注：

- 车身形式：考虑SUV
- 电池和续航：在东北用车，考虑冬季电池折扣率
- 燃油经济性：每天通勤100KM，考虑冬天亏电油耗的经济性
- 空间：后排可放倒，露营可在车内睡觉
- 辅助驾驶：要有自适应巡航，高速减轻驾驶疲劳

选择原因

- 市场竞争力强：这车最打动我核心的点还是**品牌、销量、价格**恰好符合我的预算。
- 油耗低：宋的油耗确实可以做到比同级，甚至比它小一点的车要低。
- 比亚迪三电系统值得信赖：在电池这方面，**宁德时代和比亚迪**做得最好，比亚迪属于自己家的电池，**三电系统**也是最出名的吧，至少是在前列，它能把整个产业链都打通，就说明做得比较好。
- 空间宽裕、可调节空间大：可调节的空间比原先的大众宝来大得多，**头部的空间和腿部空间**都够用，最大的优点是可以无限往后调，后排空间也足够，之前的车如果前排足够大，腿舒服了，后排空间就会被压缩。

本田CR-V



- 👍 保有量大
- 👍 故障率低
- 👍 合资品牌值得信赖
- 👎 油耗过高
- 👎 人气暴跌

深蓝S7



- 👍 价格便宜
- 👍 智驾比宋好
- 👍 外观好看
- 👎 保有量少

推荐意愿：非常推荐

- 购车历程：我一开始接触比亚迪是同事开了比亚迪F3还有唐，大家都挺认可。后来有换车的想法就去看了比亚迪，宋卖得不错，就一点点关注它的性能、销量、评价。品牌影响力真是逐渐深入人心的，完美印证了那句话：**抄袭丰田，理解丰田，成为丰田。**
- 惊喜时刻：大家说比亚迪在网上没赢过，线下销量没输过。我觉得大家都在观望，正好我拿到了实车，所以来问问我。在我的带动下，周围至少有一个人买了这款车。
- 推荐意愿：非常推荐，会推荐给那些跟我年龄差不多的人。推荐比亚迪的品牌，它的**三电系统、插混技术、价格、质量**，还有车上带有的那些**功能**。

山西-梁先生——2023年6月购买110旗舰版 PLUS (16.98w) , 行驶6300公里

新手司机关注辅助驾驶, 油车需加钱, 比亚迪标配, 性价比高



基本信息: 27岁, 单身

工作情况: 电商行业, 戴森产品批发

业余时间: 露营、旅游

消费偏好: 手机电脑平板等电子产品、戴森家用电器



购车关注→对比车型

购车: 首购, 预算15-18w

动机: 方便从太原回吕梁老家

关注:

- **续航:** 满足回老家需求
- **智能驾驶:** 对新手比较友好的辅助驾驶功能, 比如360
- **便利性:** 经常露营, 希望有对外放电功能
- **销量:** 不是特别懂车, 销量是一个参考因素

选择原因

- **销量高:** 汽车之家筛选了价格区间销量的排行榜, 它就排在了前面。
- **符合预算:** 刚好符合15到18万的预算。
- **市场竞争力强:** 因为是我的第一台车, 有一些辅助驾驶功能对新手更友好一点, 这个价位里面有这么多辅助驾驶功能的只有国产车, 其他合资车全部都没有, 然后国产车里面我就看了一下宋。
- **有政府补贴:** 政府补贴6000还是8000可以用来抵扣车价。
- **朋友推荐:** 朋友说这款车还可以, 买的人多。

深蓝S7



- 👍 中控屏可左右倾斜
- 👍 价格便宜实惠
- 👍 内饰有质感
- 👍 纯电续航里程长
- 👍 扶手箱按键向两边开
- 👎 销量没比亚迪高

红旗HS5



- 👍 外观好看大气
- 👎 配置低, 性价比低

雅阁



- 👍 油耗低
- 👎 配置低, 性价比低

推荐意愿: 愿意推荐

- **购车历程:** 打算买车时我先在抖音上刷了车相关的内容, 然后就会自动推荐一些车型。朋友根据我的预算也给我推荐了, 他说这个价位宋还可以, 买的人多, 虽然有点小问题, 但使用起来还行。我就去看了宋PLUS DM-i冠军版、深蓝S7、红旗HS5、雅阁。
- **惊喜时刻:** 对外放电在露营时比较好用, 可以用一些电器设备烤肉。一个电锅, 一个烤肉锅是可以一起用的, 再加个小水壶也可以。
- **推荐意愿:** 这个价位会推荐, 原因是它有利有弊, 但是利大于弊, 性价比高。

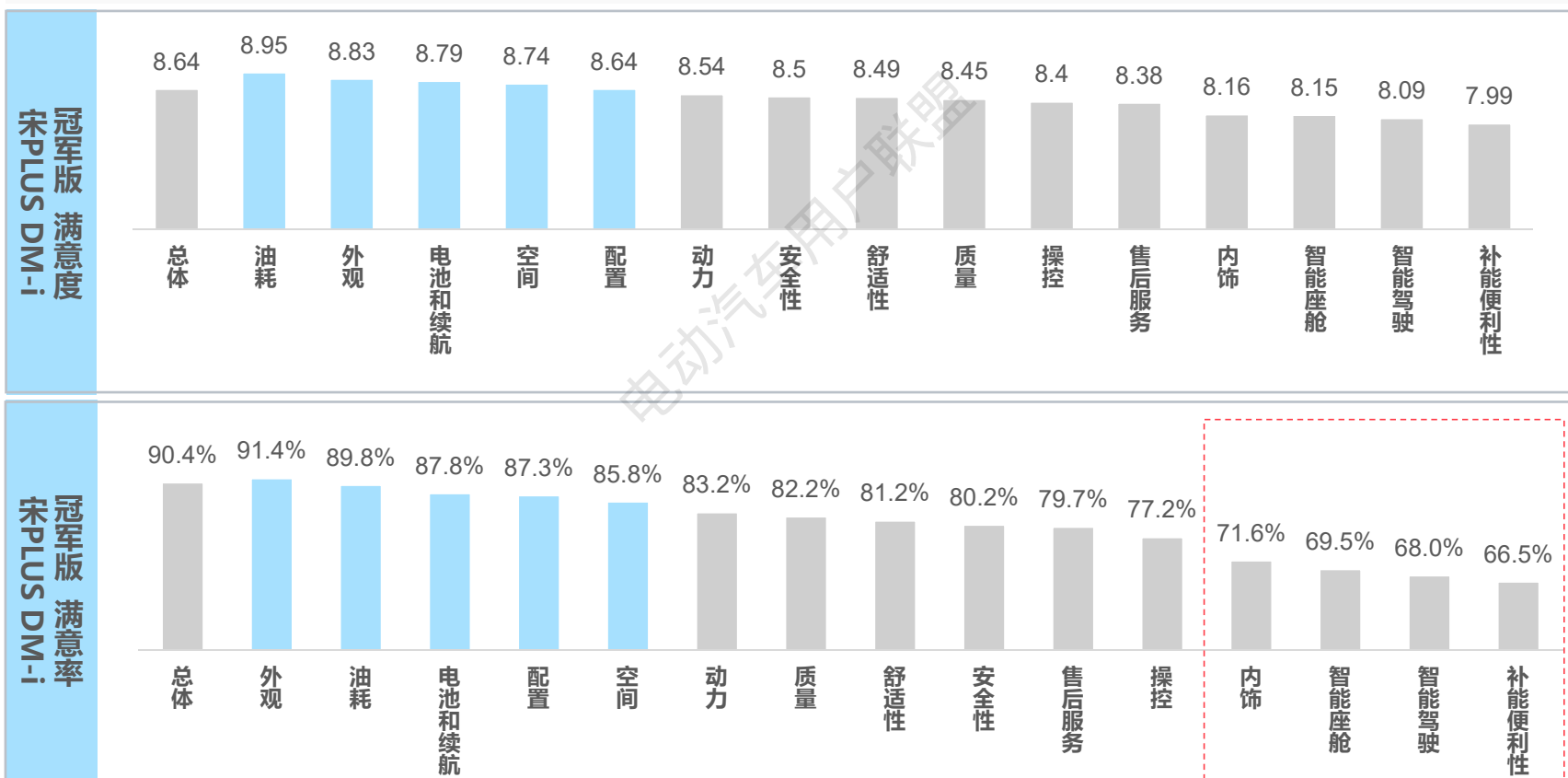
03 宋PLUS DM-i冠军版用户满意度和推荐度

- (1) 总体满意度及15项指标满意度详解
- (2) 用户净推荐值 (NPS) 及推荐因详解



总体满意度8.64分，总体满意率90.4% | 整体竞争力强于竞品

- 宋PLUS DM-i冠军版总体满意度8.64分，高于深蓝S7和银河L7（均为8.34分）；总体满意率90.4%，也高于银河L7（82%）和深蓝S7（80.8%）
- 15项维度中，有9项满意率在80%以上，外观、油耗、电池和续航、配置、空间是该车的长板
- 有4项维度的满意率在70%左右，内饰、智能座舱、智能驾驶及补能便利性是该车的短板



注：Base=197

上图：综合来看，在使用过程中您觉得该汽车产品的总体/空间/外观/等15个维度的表现如何？

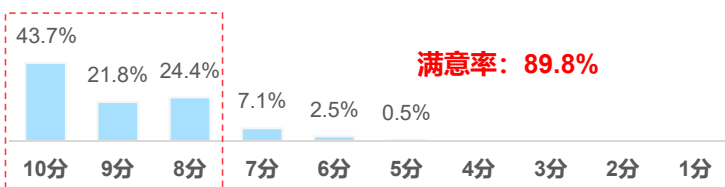
下图数据说明：满意率为各维度打8分及以上的人数比例

满意度 TOP 1

油耗 满意度8.95分，满意率89.8% | 反向虚标，满意度远超竞品

- 城区油耗表现惊艳、高速油耗表现也超出预期，整体用车成本低
- 油耗满意度得分远超核心竞品银河L7与深蓝S7（增程）

宋PLUS DM-i 冠军版油耗维度打分情况



竞品车型油耗满意度排行



➢ 城区、高速油耗低

城区油耗确实是挺惊艳的，每百公里的油耗显示是4点多，但是我估计最多是5点几。

高速上显示6，我估计最多也就是7。超出我的预期了，就像那个反向续航似的。冬天我再进一步去观察，不知道东北这是啥样，但你要是买同样尺寸和重量的SUV，肯定是达不到这个油耗的。（吉林，韩先生）

消耗很低，我自己开市内百公里3.6的油耗(600公里综合)，高速百公里5.2的油耗(1500公里综合)。（懂车帝，买了佛冷）

➢ 用车成本低

油耗表现满意，平时油耗3-5，跑了6000公里花了不到1500元的油钱。（山西，梁先生）

其实抛开人都会有从众的心理，还有个原因就是这款车的油耗能比同级别甚至比它尺寸小一点的车更低，我每天上下班通勤100公里，一天50块钱，同级别的车可能一天就要六、七十块钱。（吉林，韩先生）

加200块钱油24L左右，跑了384公里表显电量持平，还剩多100km，保守按总450km算，油耗5.3L/百公里，挺满意了，毕竟跟开车习惯也有关系。（懂车帝，枫0子K）

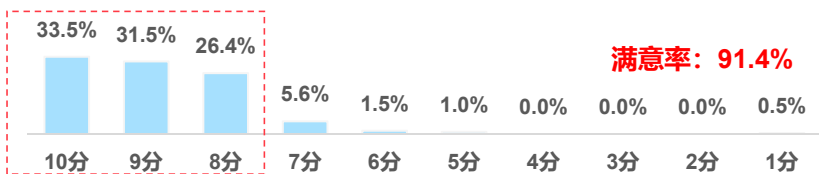
综合油耗也很不错，前段时间十一学生放假，正好去外地接人回来，拉了几个顺风车，一来一回360里花了124块钱，挣了500，充满电第二天又拉了几个，总里程150，花了23，挣了150，相当满意。（懂车帝，Mmm夏天mmM）

满意度 TOP 2

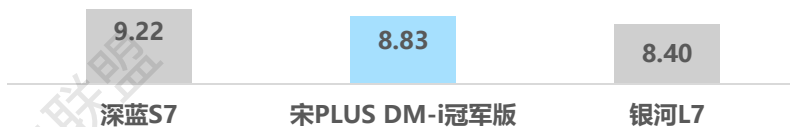
外观 满意度8.83分，满意率91.4% | 海洋系风格年轻又精致，深受欢迎

- 外观整体风格符合大众审美，车身比宋Pro更宽，且颜色亮眼、车漆质感高级
- 车主对前脸造型最为满意，有海洋系列的感觉；动态流水尾灯辨识度高，相比老款更精致

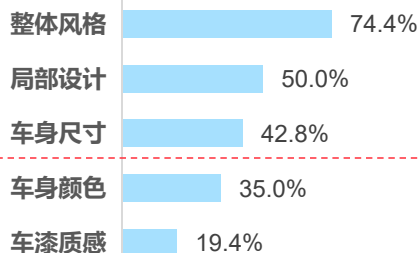
宋PLUS DM-i冠军版外观维度打分情况



竞品车型外观满意度排行



外观细分项目满意度排序 (N=180)



➢ 符合中庸审美

从外面看，其实它属于**中规中矩**的风格，不算特别老气，也不算特别时尚、前卫。（吉林，韩先生）

➢ 前脸符合海洋系列风格、尾灯精致

风格偏年轻化一点，前脸线条造型有感觉，晚上**车灯好看、醒目**（山西，梁先生）

它以前是**王朝系**的，现在改了之后就很有**海洋**的感觉。（广东，涂女士）

前脸的风格我感觉都很好，我对比过老款的**后尾灯**，它变得更加**精致**了，特别是**点亮**的状态有一点像**小水滴**。（广东，谭先生）

➢ 前脸宽度刚好

它正好**比宋Pro宽**一点，个人感觉宋Pro太窄了不好看，宽一点更有**保时捷**的感觉。（吉林，韩先生）

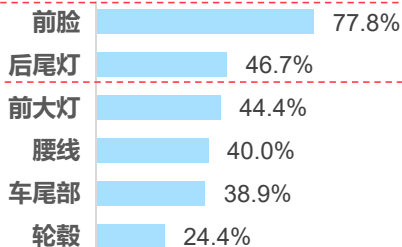
➢ 颜色亮眼，车漆质感好

我感觉最好看的是**白色跟天青色**这两个颜色，我选的是白色，它会比一般的白还要白一点，**更亮眼**。

（广东，谭先生）

车漆质感也比我之前的**宝来好**，车漆厚，颜色亮，看着有**高级感**。（吉林，韩先生）

外观局部设计满意度排序 (N=90)



注：Base=197；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

左上/右上：综合来看，您对车辆外观的满意程度如何？[量表题]

左中：您对外观满意的地方具体是什么？[多选题]

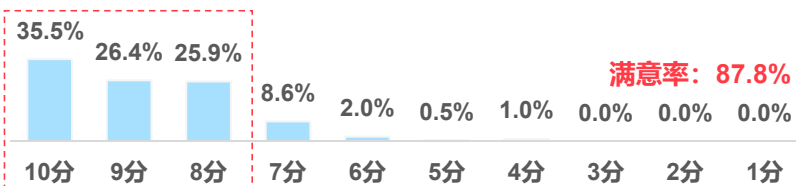
左下：您对外观局部设计满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度 TOP 3

电池和续航 满意度8.79分，满意率87.8% | 反向虚标，碾压竞品

- 实际续航里程扎实，城区纯电续航里程反向虚标，跟竞品相比具有压倒性优势
- 电池品牌可靠、知名度高，在车主心中与宁德时代齐名

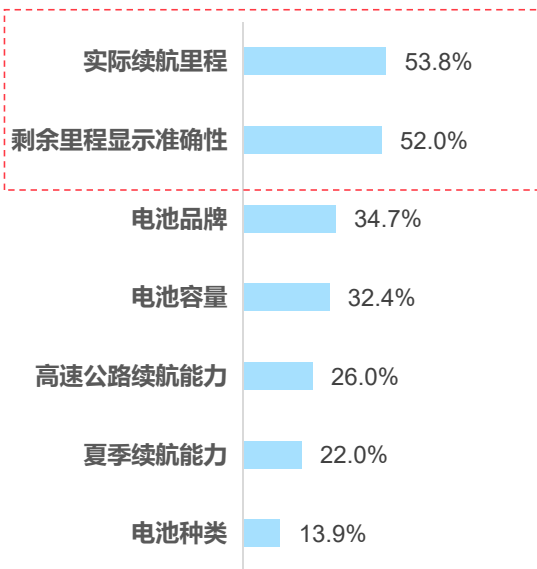
宋PLUS DM-i冠军版电池和续航维度打分情况



竞品车型电池和续航满意度排行



电池和续航细分项目满意度排序 (N=173)



市区纯电续航反向虚标

电量从100%开到20%，可以开160km左右，比它标的续航还多，在城市里面基本上是1%跑两公里。高速拿电开的话，我感觉可以跑个130km的样子。（陕西，张先生，150旗舰PLUS 5G）

纯电里程确实是能达到反向虚标，但高速上综合续航肯定是达不到1200km的，差不多1100km左右。（吉林，韩先生，110旗舰PLUS）

电池品牌可靠

比亚迪自家的电池就比其他的第三方品牌好一点，现在我感觉只有宁德时代和比亚迪的电池还可以，对其他品牌不是很放心。（广东，谭先生，110旗舰型）

高速公路续航稍有折扣

走市区它非常耐用，可能跑得到110公里，高速续航可能就是85左右了。电车在高速可能比较费电一点，这个也没有办法。（广东，谭先生，110旗舰型）

注：Base=197；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

左上/右上：综合来看，您对车辆电池和续航的满意程度如何？[量表题]

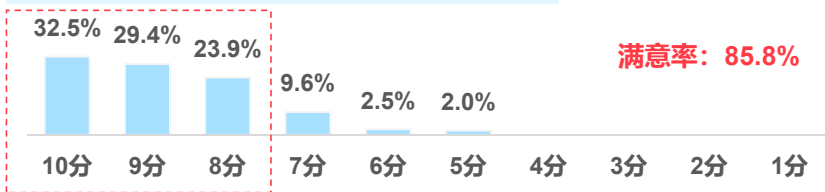
左下：您对电池和续航满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度 TOP 4

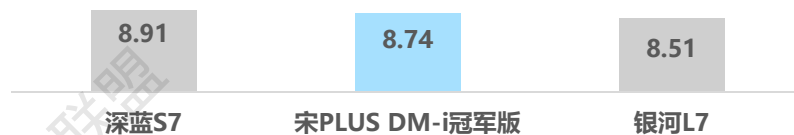
空间 满意度8.74分，满意率85.8% | 乘坐空间宽敞舒适，后备箱略小

- 前排、后排乘坐空间宽敞，头部空间和腿部空间充足，乘坐舒适
- 美中不足是储物空间设计不够合理、后备箱空间小，一家人出行时装不下太多行李

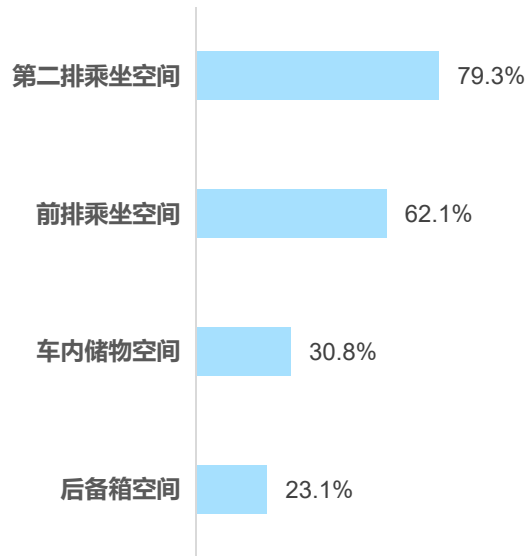
宋PLUS DM-i冠军版空间维度打分情况



竞品车型空间满意度排行



空间细分项目满意度排序 (N=169)



➢ 第二排乘坐空间宽敞

后排感觉不会挤，比较**宽松**。（山西，梁先生）

第二排的乘坐空间属于比较**宽敞**的。（陕西，张先生）

有时候一家三口或者带上我的父母一家**五口出行**空间也够用，很舒服，**空间充裕**。（广东，谭先生）

➢ 前排乘坐空间舒适

头部的空间和腿部的空间都够用，最大的优点就是你无限往后调，后边空间也足够，之前的车如果前面足够大了，腿脚都舒服了，后排空间就会被压缩。（吉林，韩先生）

➢ 储物空间不合理

放水杯子的地方我觉得有点**小**，四个门上放东西的地方也比较**浅**一点，扶手箱的空间比较大，但是又**太深**了。（陕西，张先生）

➢ 后备箱比同级空间小

后备箱空间比所有这个尺寸SUV都小，**一家人出去时，行李、小孩的东西经常装不下**，只能放在二排或者是直接不带。小是因为它的纵深不够，后备箱底部比较高，跟个台子差不多，都不能算是箱。

（山西，崔先生）

注：Base=197；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

左上/右上：综合来看，您对车辆内部空间的满意程度如何？[量表题]

左下：您对车内空间满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度 TOP 5

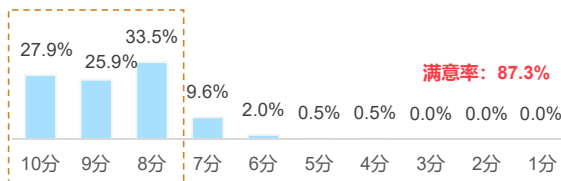
配置 满意度8.64分，满意率87.3%

- 宋PLUS DM-i 冠军版车型对便利性配置和配置丰富性较为满意，特别是电动尾门、对外放电和蓝牙钥匙
- 部分车主对配置的先进性不是十分满意，尤其是在智驾配置方面与其他品牌相比存在较大差距

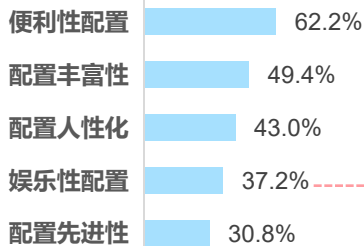
竞品车型配置满意度排行



宋PLUS DM-i冠军版配置维度打分情况



配置细分项目满意度排序 (N=172)



➢ 多功能方向盘使用便利；蓝牙钥匙解锁便利

多功能方向盘有一些车辆功能的控制按钮，可以控制听歌的音量、定速巡航、空调风量大小，开车的时候点屏幕会分心，用多功能方向盘调节就会很方便。（广东，谭先生）

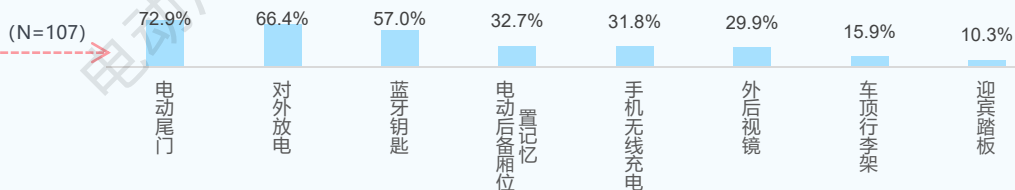
车解锁可以不用带钥匙，带个手机就可以开车。（广东，涂女士）

➢ 对外放电功能露营给力

对外放电在露营时比较好用，可以用一些电器设备烤肉。一个电锅，一个烤肉锅是可以一起用的，再加个小水壶也可以。（陕西，梁先生）

➢ 车顶行李架有备无患

这辆车起码要用五年，未来露营肯定会用到车顶行李架用来放行李。（广东，谭先生）



➢ 音响音效好，扬声器数量多

音响也还可以，听音乐的时候感觉音效不错。（山西，梁先生）

我之前开的日系车只给几个喇叭，这个车有很大的提升了。

（广东，谭先生）

➢ 辅助驾驶配置不先进

配置不先进，甚至比别的品牌的差很多，尤其像自动驾驶这一块（山西，梁先生）

注：Base=197；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

左上/中：综合来看，您对车辆配置的满意程度如何？[量表题]

左下：您对配置满意的地方具体是什么？[多选题]

右图：您对便利性/娱乐性配置满意的地方具体是什么？[多选题]

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/367122005036006030>