



电动汽车用户联盟

AION Y Plus

用户满意度报告



北京烹小鱼咨询有限公司

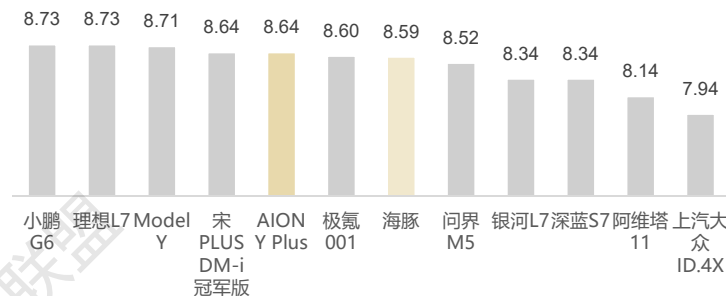
2024年3月21日

核心结论

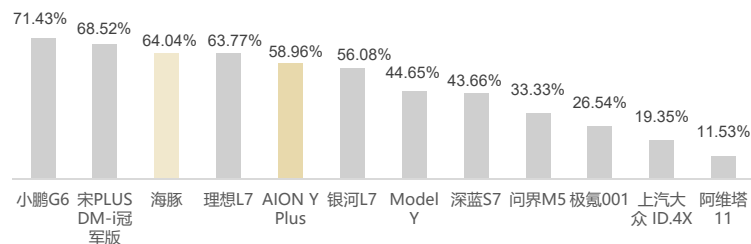
AION Y Plus：空间同级最大，续航同级最虚，让人又爱又恨

1. AION Y Plus**总体满意度8.64分**，85%的车主对它的总体表现较为满意
2. AION Y Plus的**用户净推荐值（NPS）为58.96%**，虽然低于海豚的64.04%，但也已足够优秀，车主推荐因主要是空间大、性价比高
3. 一招鲜，吃遍天。AION Y Plus的成功在于它拥有**同级最大的空间**，有车主体验完它的第二排空间后就不再看竞品了。AION Y Plus的**空间满意度高达9.36分**，94.8%车主较为满意
4. AION Y Plus**续航虚标严重**，满意率仅有56.1%，车主们对冬季续航和高速续航较为不满。新款AION Y Plus比老款**电池容量少了近7度**，或为根本原因。建议埃安不要在电池容量上减配，摘掉虚标王的帽子
5. AION Y Plus的**智能驾驶**和**智能座舱**满意率均不及70%，有较大改进空间；此外，**做工、用料、配置丰富性**，也都有很大提升空间
6. AION Y Plus的增换购用户中，**日系品牌**车主占比最大

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《电动汽车用户联盟》创始人对本/往期调研的深度解读视频节目。

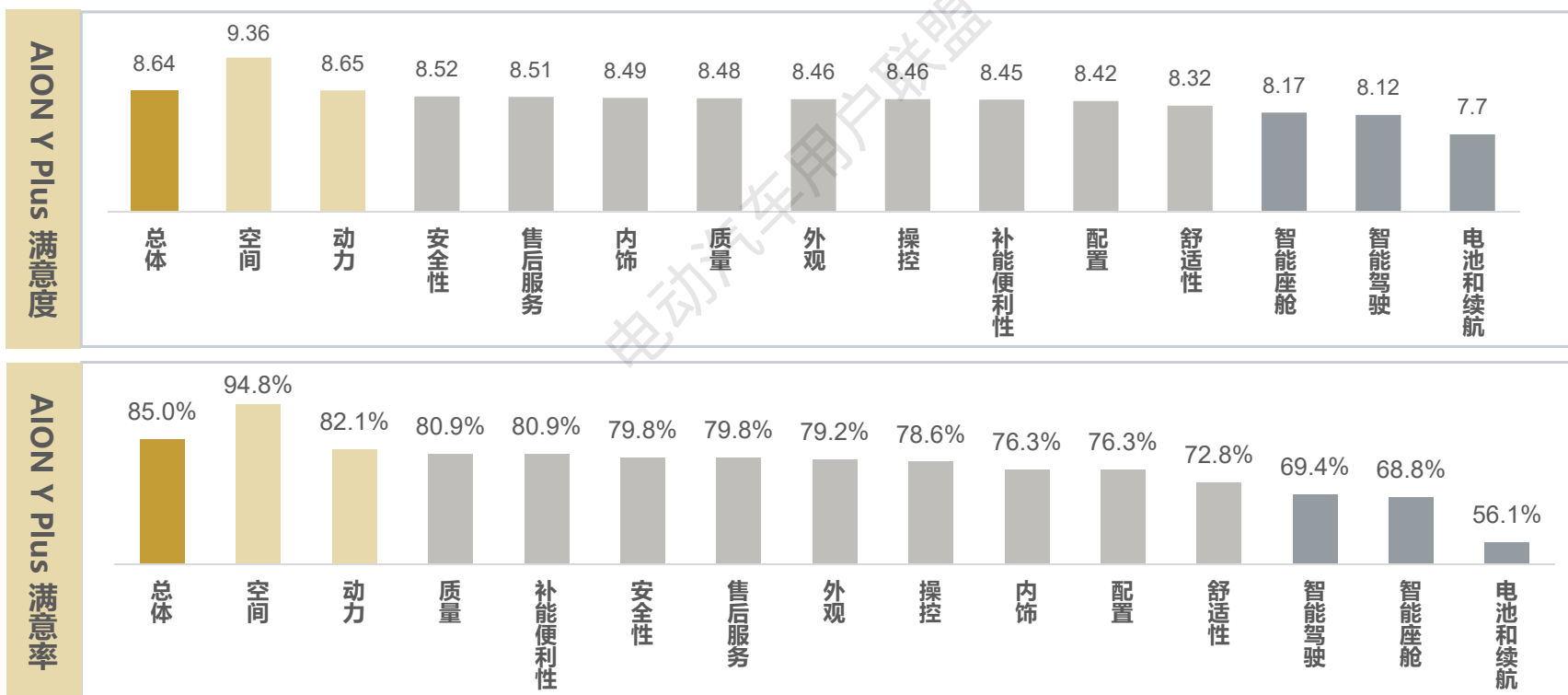


注：以上车型排名数据来源于《电动汽车用户联盟》的历史调研数据；小鹏G6满意率为90.1%，理想L7满意率为89.5%；宋PLUS DM-i冠军版的总体满意率为90.4%，比亚迪海豚的总体满意率为86.7%；深蓝S7的满意率为80.8%，银河L7满意率82.0%

AION Y Plus

总体满意度8.64分，总体满意率85.0% | 空间是长板，续航是短板

- AION Y Plus总体满意度8.64分，略高于比亚迪海豚总体满意度（8.59分），总体满意率85.0%，略低于比亚迪海豚的总体满意率（86.7%）
- 空间满意度得分9.36，满意率94.8%，是突出长板；续航满意度得分7.7，满意率仅为56.1%，是突出短板
- 舒适性、智能驾驶、智能座舱满意率均低于73%，有较大提升空间



注：Base=173

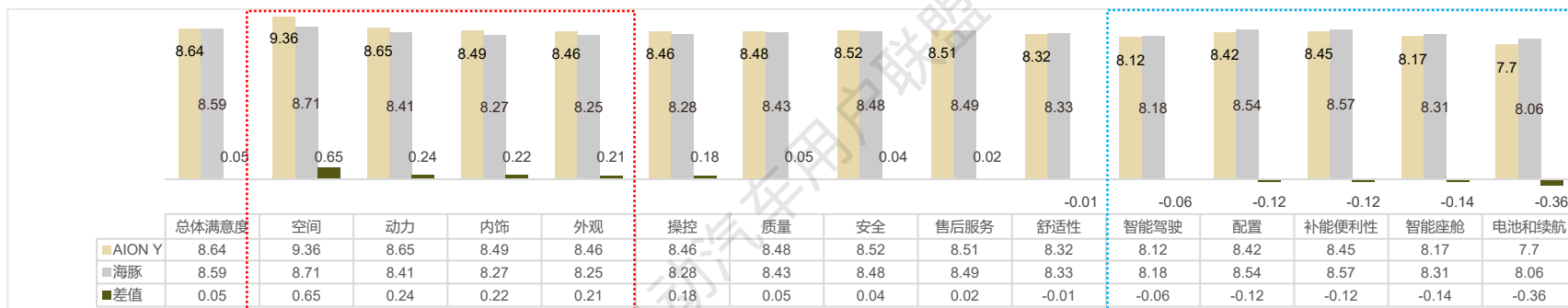
上图：综合来看，在使用过程中您觉得该汽车产品的总体/空间/外观/等15个维度的表现如何？

下图数据说明：满意率为各维度打8分及以上的人数比例

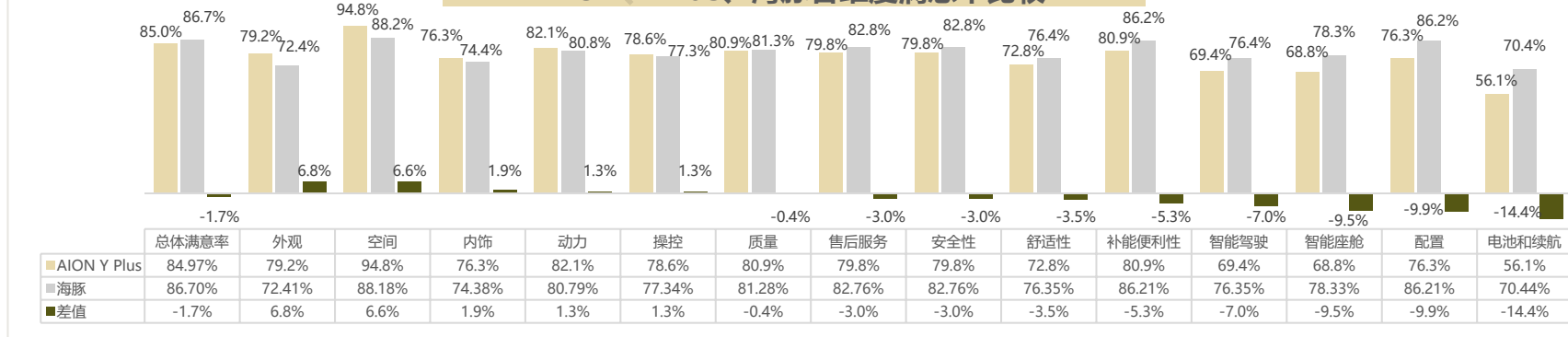
AION Y Plus与核心竞品车型满意度横评

- 两款车型总体满意度得分差距不大，AION Y Plus比海豚略高，AION Y Plus有8个维度的满意度得分高于海豚
- 具体对比来看，AION Y Plus在空间、动力、内饰、外观上有更大优势，而海豚在电池和续航、智能座舱、补能便利性、配置、智能驾驶5个方面表现优于AION Y Plus
- 舒适性、售后服务、安全、质量、操控方面表现相差不大

AION Y Plus与海豚满意度横评



AION Y Plus、海豚各维度满意率比较



注：以上车型排名数据来源于《电动汽车用户联盟》的历史调研数据

AION Y Plus

核心满意项：空间、动力；核心抱怨项：智能座舱、智能驾驶、电池和续航

空间

- 后排乘坐空间宽敞。车主觉得后排空间跟**奥德赛**这种**MPV**差不多，老人孩子坐后面**舒适自由**。
- 前排乘坐空间宽敞。**空间分配合理**，车主一米七，一百六十多斤，属于比较胖的，坐上去比较**宽敞**。
- 但后备箱空间较小。车主用来装孩子的平衡车、滑板车等，觉得一点**局促**。

动力

- 120km/h以下加速顺畅，提速灵敏。车主表示有时跑京藏高速，**整体从0km/h到120km/h都挺顺畅**。
- 推背感强劲。**推背特别强**，我的手机放在杯架里，我一提速，手机直接跳出到后排了。
- 但120km/h以上的加速体验不如油车。车主表示可能电车不适合高车速，虽然它初始提速很快，但在**120km/h之后的提速不如油车**。

智能座舱

- 车机黑屏。部分车主遇到两次车机**出现半边黑以后就全屏黑**的情况。
- OTA升级内容感知不强。车主表示**OTA升级前后区别不大**，实用性差，没有增加好用的功能。
- 车机APP不丰富。**APP数量少，不可以安装第三方APP**，比如B站、爱奇艺、今日头条、抖音、腾讯视频都没有，又没有华为、苹果、百度可以投屏手机的软件到车机的Hicare、Carplay、Carlife。
- 高德地图不能升级。车主表示车机高德地图**不能跟随着手机的高德版本升级**，缺少读秒功能。

智能驾驶

- 360°影像存在盲区。车主表示360°全景影像的**左前和右前有盲区**，正常来说应该左右两边各俩摄像头，而它是左右两边各一个广角摄像头，然后分成前后了，它属于是软件给分出来的，但不是真实分出来的。也有车主表示**360影像晚上看不清**，光线暗。
- 无前雷达或前雷达选装。车主表示没有前雷达，**只有前摄像头**，希望不给配前雷达最起码给弄成两个探头。

电池和续航

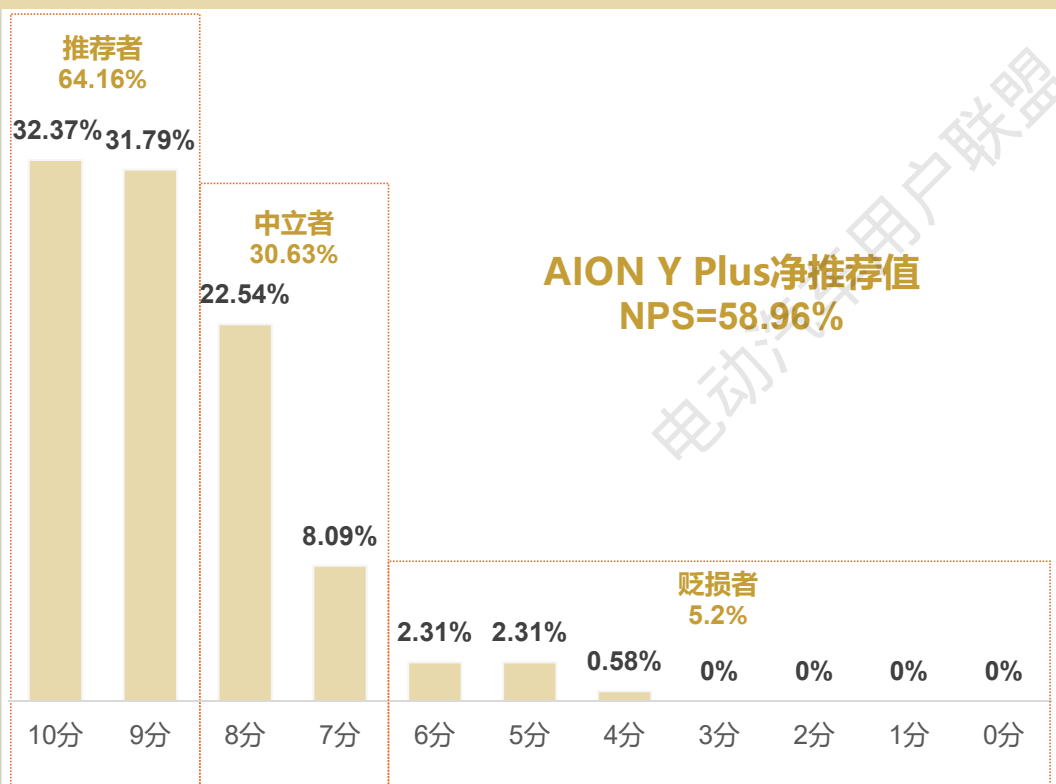
- 冬季续航能力较弱。车主表示北京冬天比较冷，**500公里续航顶多能开到300公里**，前段时间北京白天**零下5到6度**的时候，可能**200公里都不到**，因为它没有热泵空调，**费电**得让车主很惊讶。
- 但夏天续航能力较强。车主表示夏天动能回收开最强，**低速再加上不开空调的话能开到440-450公里**。

推荐度

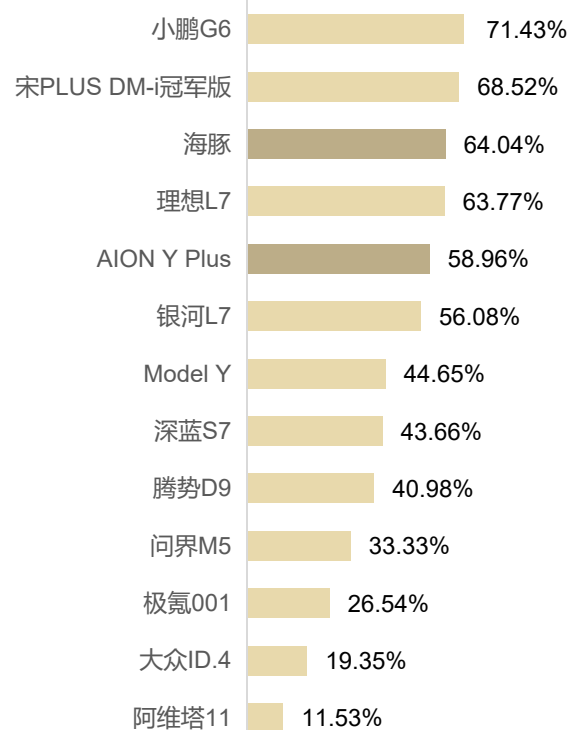
AION Y Plus 净推荐值 (NPS) 58.96%，车主推荐意愿高

- AION Y Plus的NPS为58.96%，表现较为优秀，但成绩低于其竞品海豚(64.04%)
- 车主推荐AION Y Plus是因为后排空间大、性价比高、品牌有国企背书等

AION Y Plus净推荐值



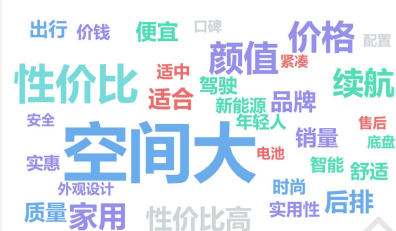
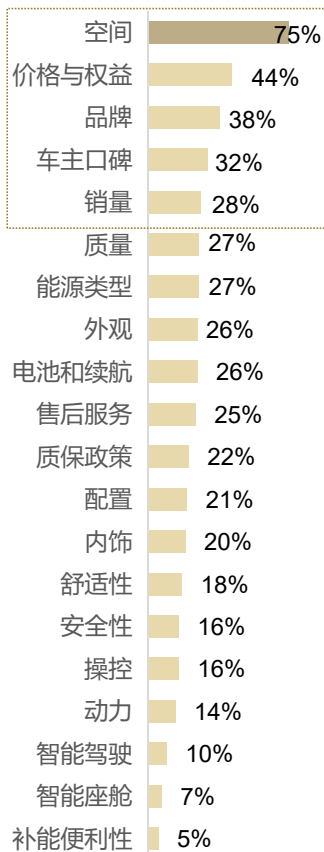
友商车型净推荐值排行



AION Y Plus：车主推荐原因

- 推荐原因：因空间大、性价比高、品牌有国企背书、车主口碑好、销量高而推荐

AION Y Plus推荐原因 (N=111)

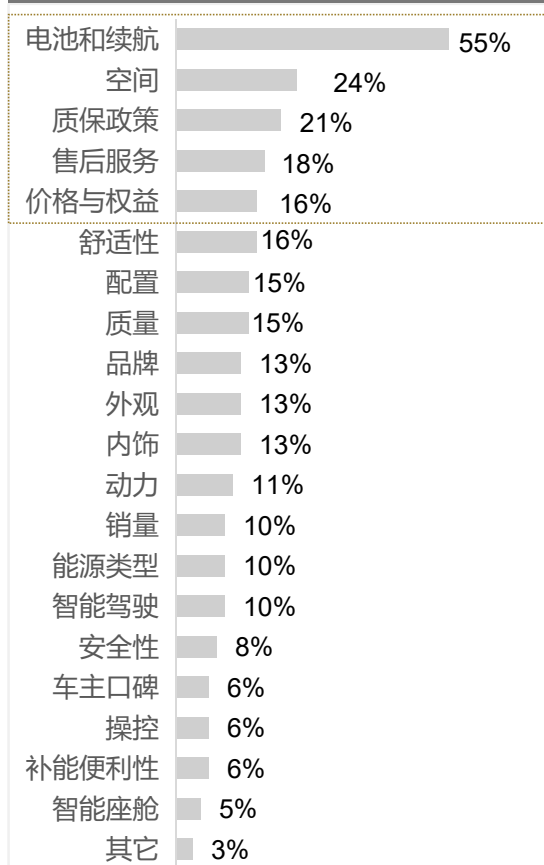


- 空间大，配置多，性价比高。
- 基本上是在紧凑车身里能获得的**最大空间**，**一招鲜吃遍天**。
- 空间大，**实用性强**，家庭二十万以内第一台车的首选。
- 属于一眼定情吧，时尚的外观，全LED灯光系统用料足，不错的牌子，合适价格，能买到相对智能的车而且空间舒适性都好的没话说。
- 颜值高，适合年轻人，**内部空间很大**。续航600km满足日常出行需求，性价比非常高，很推荐年轻人购买。
- **空间大**，价格性价比高，车辆科技感更强。续航还算稳定，车辆颜值高，最主要还是广汽的品牌。
- **空间足够大**，非常适合一家出行，**外观时尚**，颜色选择多样，年轻化，价格比其他品牌有优势。
- **空间同级别很大**，价格合适，智能驾驶控制在好用的范围
- 价格适中，空间大，老人小孩都喜欢
- 空间大，品牌大，有质保踏实，**价格适中**，新能源车**节约出行成本**
- **家用充电桩方便**，出行成本减少。驾驶轻松不担心续航问题
- 驾乘空间大，舒适度高，内饰设计配色时尚，**品牌有保障**
- 中国人支持中国品牌
- **价钱合理**，空间大，销量高，**口碑好**
- 空间大，续航能力强，**销量高**
- 销量大，性价比高，传统车企，放心。
- 性价比高，**质量安全可靠**
- 操控不错，后排空间好。整体底盘紧凑。**电池质量稳定**。品控稳定。
- 性价比高，有补贴同价钱基本无敌了
- **外观设计识别度高**，特别车大灯，漂亮，车内空间宽敞舒适，实用性强
- **外观很新潮**不容易过时，空间够大，坐满也不觉得拥挤

AION Y Plus：车主中立和贬损原因

- 中立和贬损原因：续航不扎实、整车质保期限较短、降价快、售后服务不佳、减震效果差、静谧性差

AION Y Plus中立和贬损原因 (N=62)



- 外观和续航有点拉垮，智能驾驶方面有点跟不上。（北京，蔡先生）
- 降价快，没有太智能。（浙江，林先生）
- 内饰太廉价，其实性价比可以，但就这块儿跟同价位十几万的车差太多了，减震的质感太差，风噪太大！（北京，赵先生）
- 埃安现在没有什么性价比优势，续航在实际使用中也比较虚，理想状态下也就8折左右，还有车主权益也少了很多。（澳门，黄先生）
- 4S店的水准让购车体验下降好几个档次。（北京，周先生）
- 减配严重，组装工艺不严谨，质保政策不符合用车的实际情况。（北京，付先生）
- 续航比较虚，整车质保比较短，比亚迪有六年。外观太丑，特别是前大灯，要重新好好设计，学学比亚迪的元Plus，老款宋Plus，秦Plus，汉EV都比埃安好看多了。（广东，罗先生）
- 电池虚，标称500公里，实际不到380公里，冬天更低，没有热泵空调。（广东，叶先生）

注：中立者 N=53，贬损者 N=9，左图：您不是那么推荐/不推荐坦克500Hi4-T是出于以下哪些项目？具体理由？



录

- 01 调研目的、方法及样本情况
- 02 AION Y Plus用户画像、比选车型及购买原因
- 03 AION Y Plus的用户满意度详解
- 04 173位AION Y Plus车主给广汽埃安高层的意见和诉求
- 05 附录：AION Y Plus满意度的影响因素分析



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：呈现一份真实全面的AION Y Plus口碑报告

- 1. 传达AION Y Plus车主声音，同时为潜在用户提供有价值的购车参考
- 2. 为广汽埃安改进产品和服务提供参考，同时便于同行深度了解AION Y Plus

➤ 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216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43份无效问卷，以余下的173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	AION Y Plus认证车主社群	定量用户邀约
时间	2024年1月10日-1月12日	2024年1月13日-1月16日
地区	全国16个省/自治区/直辖市 (Top5：广东、北京、安徽、山东、河北)	北京、广东、河北
样本条件	主要/唯一购买决策者和使用者	行驶里程超过2000km
样本量	在线调研车主 173人	在线深访 6人

款型分布	
23款Plus 70 智领版磷酸铁理 (14.18w)	41.04%
23款Plus 70 科技版 磷酸铁理 (15.18w)	17.34%
23款 Plus 80智领版三元锂 (15.38w)	14.45%
23款Plus 70 乐享版 磷酸铁理 (13.18w)	13.87%
23款 Plus 80乐享版三元锂 (14.38w)	7.51%
23款 Younger 星耀版 磷酸铁理 (12.68w)	2.89%
23款 Younger 磷酸铁理 (11.98w)	1.73%
23款Plus 潮野版 磷酸铁理 (14.58w)	1.16%

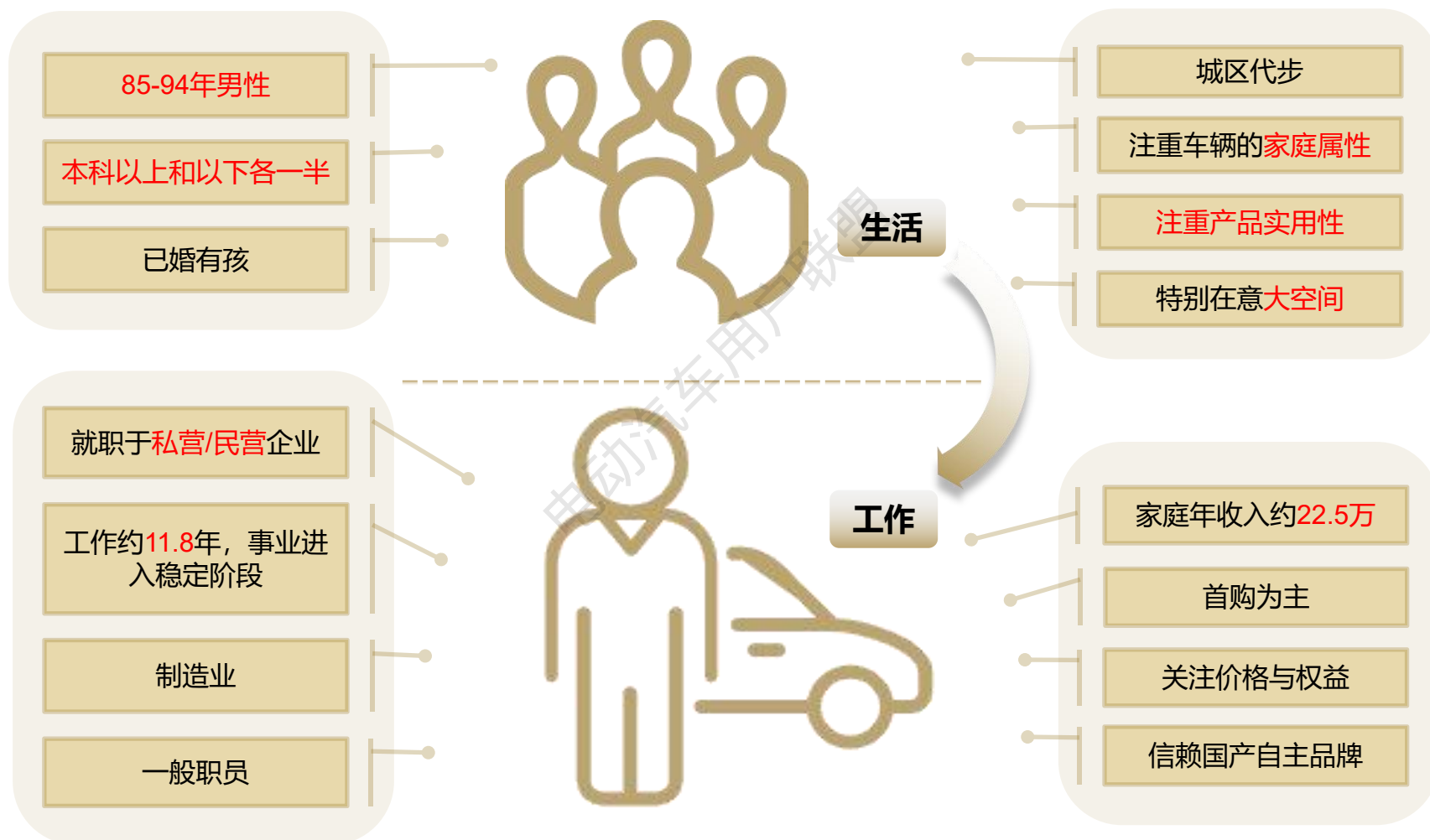
02 AION Y Plus用户画像、比选车型及购买原因

- (1) 是谁在买AION Y Plus
- (2) 对比车型及战败原因
- (3) 购买AION Y Plus的原因
- (4) AION Y Plus典型车主画像



AION Y Plus用户画像

85-94年男性，一般职员，特别在意大空间，信赖国产品牌



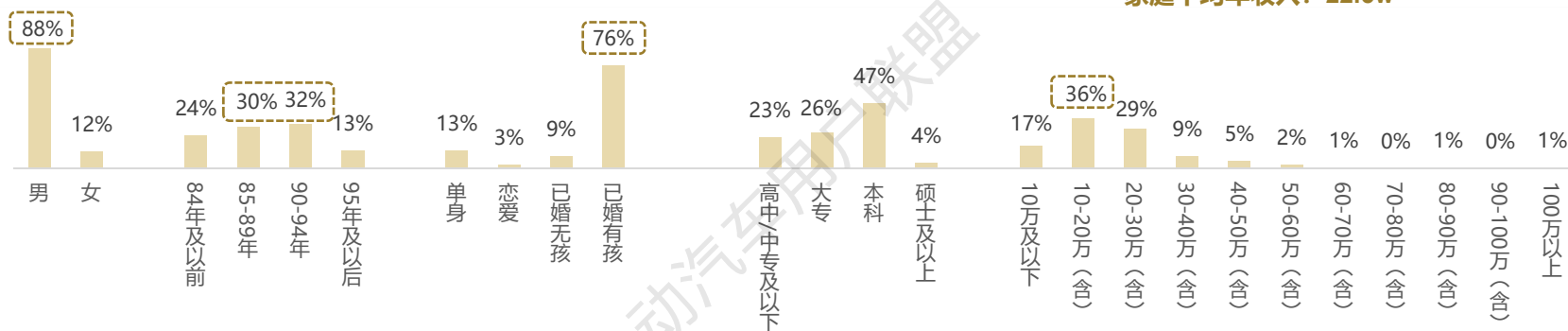
AION Y Plus用户人口学特征

85-94年占比62%，均龄35.6岁，家庭平均年收入22.5W

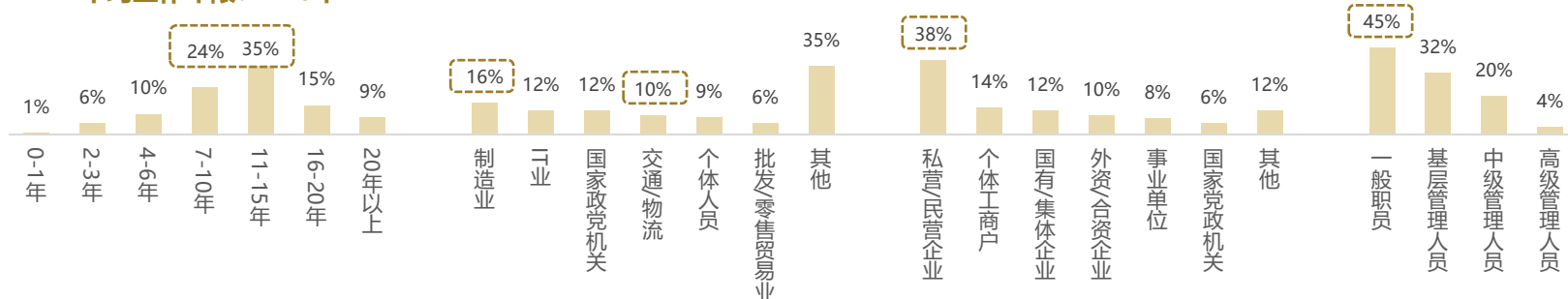
- AION Y Plus车主以男性为主，已婚有孩家庭占76%，平均年龄为35.6岁
- 用户学历，一半本科以上，一半本科以下；家庭平均年收入22.5w，平均工作年限在11.8年，16%的用户从事于制造业，10%从事交通/物流（含网约车）

平均年龄：35.6岁

家庭平均年收入：22.5w



平均工作年限：11.8年



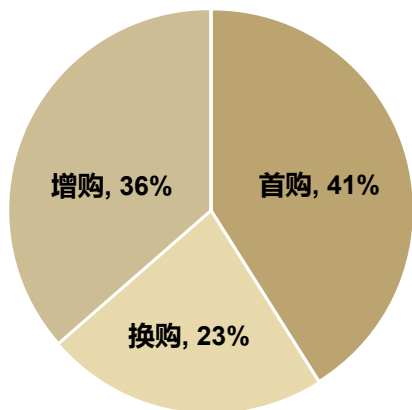
注：Base=173，由于样本覆盖范围和抽样局限性，本次调研车主画像不具有完全代表性

购车与拥车情况

首购用户占比41%，增换购用户多来自日系品牌

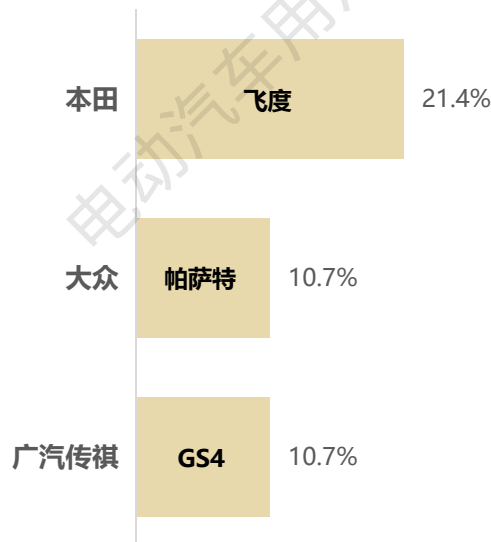
- AION Y Plus车主以首购为主，占比为41%，增、换购占比之和为59%
- 从购车前拥车情况来看，增/换购用户主要来自以本田为主的合资品牌，其次是丰田、日产、大众等主流合资品牌，作为埃安母品牌的广汽，在换购来源中较突出，用户对其忠诚度较高

购车类型

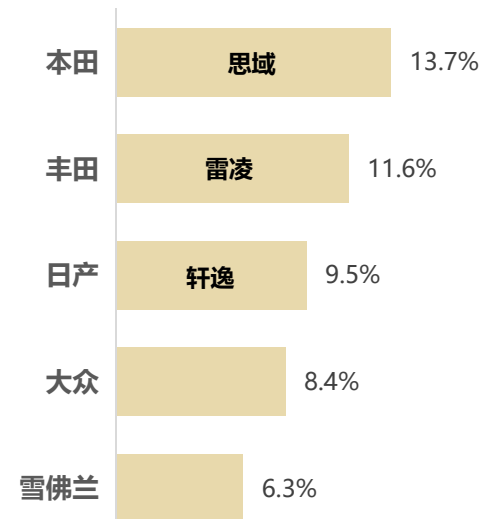


购车前拥车情况

替换掉的车型品牌TOP 3 (车型总量N=28)



家庭目前保有其他车型品牌TOP 5 (车型总量N=95)



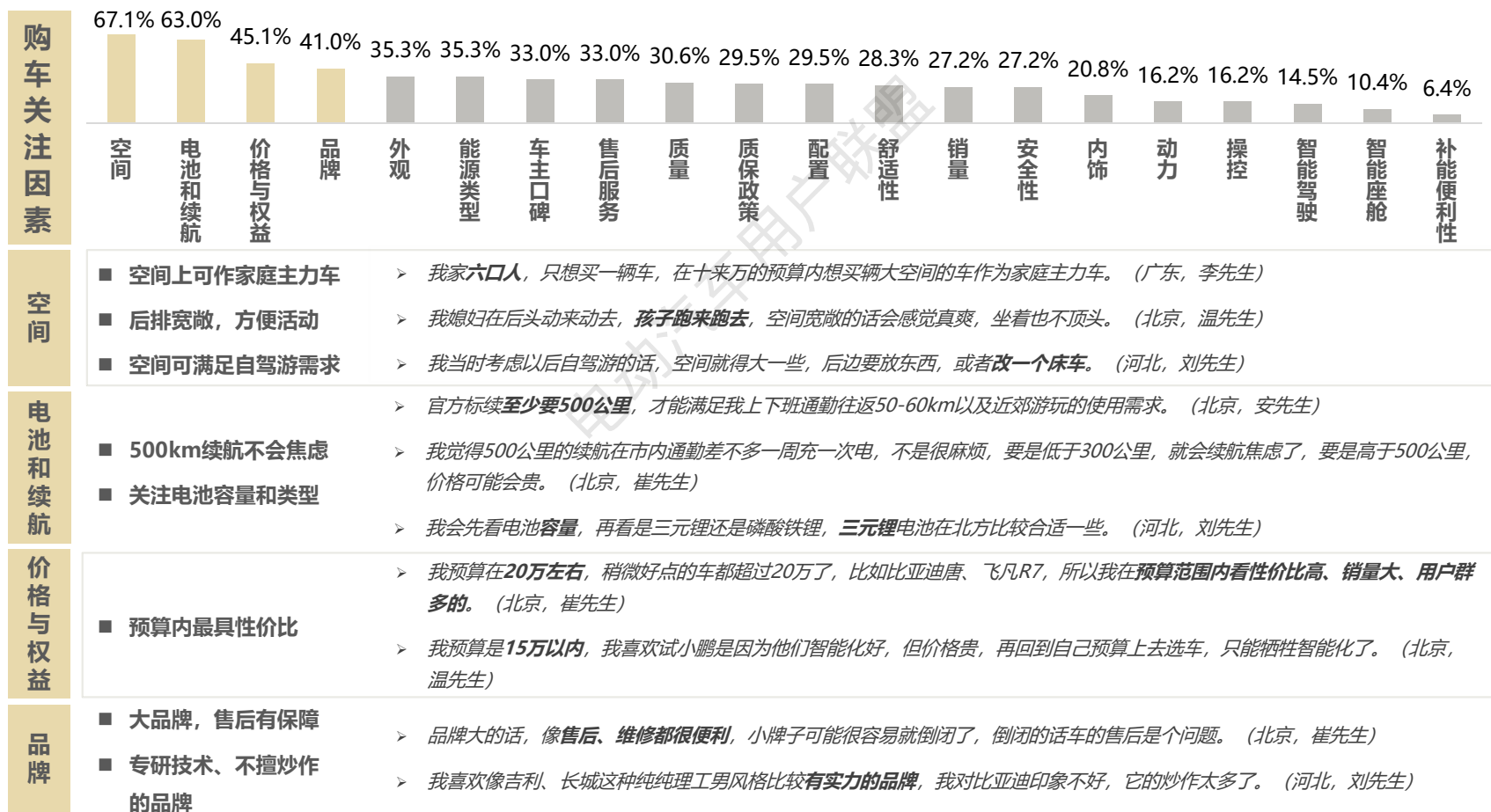
注：Base=173，左图：您的AION Y Plus属于哪种购车情况？ 中图：您用于换购AION Y Plus车辆的车型是？

右图：除了这辆AION Y Plus，您家里目前保有车具体是什么品牌、车型？

购车关注因素

AION Y Plus用户最关注空间、电池和续航、价格与权益、品牌

- AION Y Plus车主最关注空间，车主期望在空间上可作为家庭主力车；其次关注电池和续航，车主关注电池容量和电池类型，期望续航达到500km
- 车主对价格与权益、品牌也很关注，期望在15-20万的预算范围内最具性价比，认为大品牌售后有保障

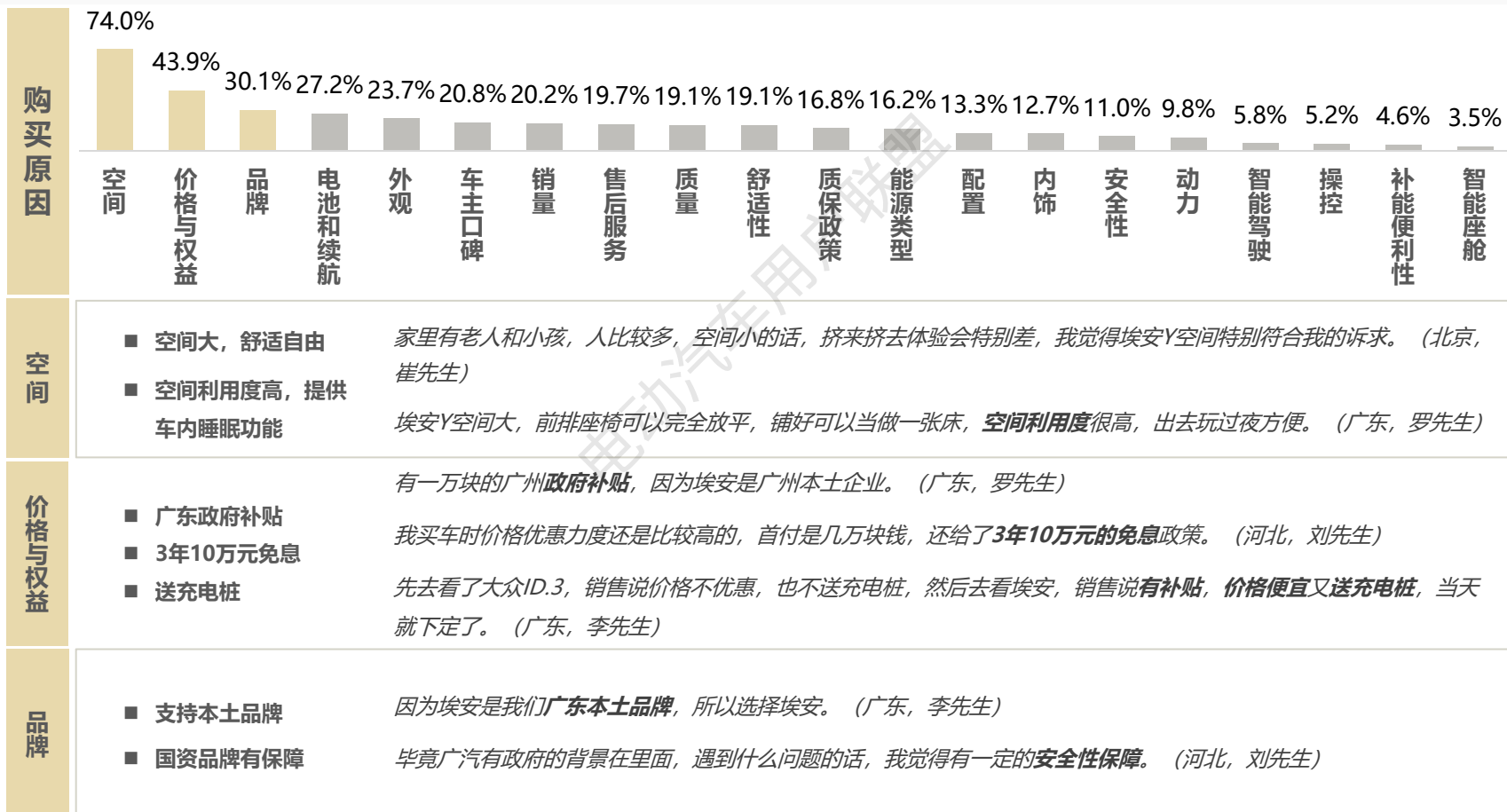


注：Base=173

AION Y Plus购买原因

空间大、有补贴和免息政策、品牌有保障是用户选择AION Y Plus最重要的原因

- 空间在关注因和购买因中均排第一，说明AION Y Plus越级空间颇受认可，舒适自由可躺平，方便有老人孩子的家庭
- 用户选择AION Y Plus的重要原因还包括有政府补贴和免息贷款权益，国资品牌有保障



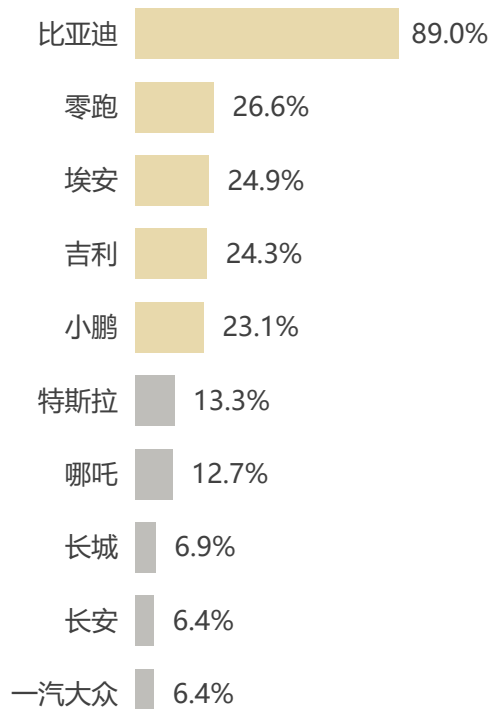
注：Base=173，题目：您最终选择购买AION Y Plus的原因是什么？

对比车型

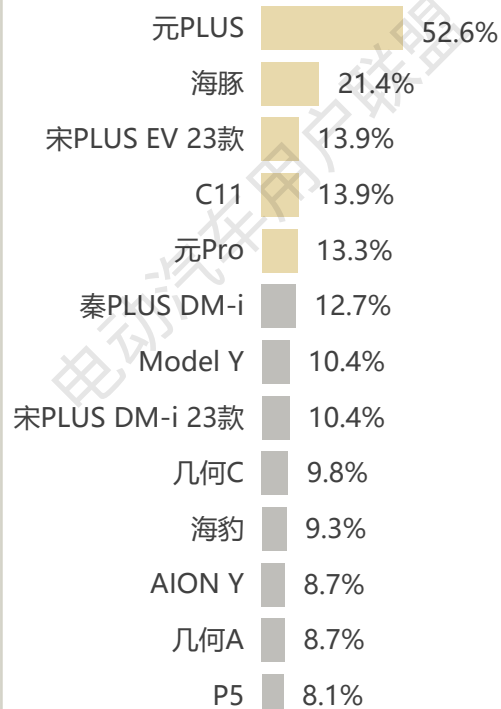
AION Y Plus车主考虑最多的品牌是比亚迪，元PLUS是最核心竞品车型

- AION Y Plus车主更信赖国产自主品牌，主要比选比亚迪、零跑、埃安、吉利和小鹏
- 如果不买AION Y Plus，车主们最有可能购买的是元PLUS，此外，海豚、Model Y、宋PLUS EV 23款和零跑C11也是核心对比车型

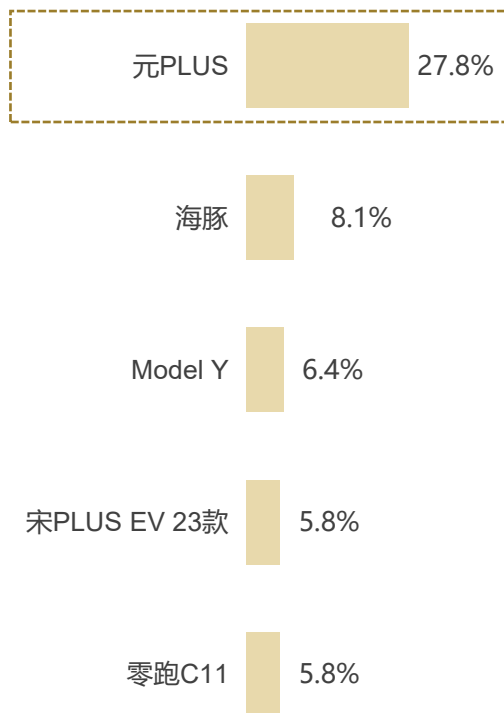
主要对比品牌



主要对比车型



核心对比车型TOP5

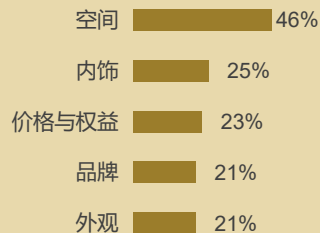


对比车型

元PLUS、海豚战败给AION Y Plus的原因

- 元PLUS战败是由于内饰设计花哨、车主担心电池安全性、同价位空间比埃安Y小、售前服务差、后排空间紧凑
- 海豚战败是由于等车时间长、质量口碑差、后备箱空间小、4S店会强制收取2000元上牌费

核心对比车型

元PLUS放弃原因
(N=48)

海豚

战败原因

- 同价位空间比埃安Y小
元PLUS性价比低，虽然元PLUS起售价低，但起售价对应的续航是400km多，500km多的续航，价格就和AION Y Plus持平了，空间没AION Y Plus大。（北京，温先生）
- 后排空间紧凑
元的**后排空间做的特别挤**，它的后面是独立悬架，会占用后排空间。（广东，罗先生）
- 内饰设计花哨
内饰设计**全是圆的**，我接受不了左右边挡风玻璃下面的吉他琴弦，感觉**不伦不类的**，假如孩子坐车，该不该让他们玩？玩坏了该不该配？还有出风口也是圆的，我喜欢**中规中矩**的内饰风格。
- 比亚迪自燃多，担心安全性
我在电车通病曝光台上了埃安和比亚迪的自燃率，比亚迪卖的多，**自燃率也高一些**。如果电池不安全的话，就感觉时时刻刻坐在一个炸弹上面，有可能撞完了之后，很快就烧了，那太可怕了。
- 售前服务体验差
我觉得那时候比亚迪不愁卖，跟销售去谈一些优惠政策没有谈的空间，整个体验感不好，所以我就没有再去。（河北，刘先生）
- 等车时间长，质量口碑差
在选车前对比过比亚迪海豚，后来发现比亚迪**等车时间长**，还有**空调喷粉事件**，最终还是选择了埃安。（懂车帝，独孤从戎）
- 后备箱空间小
海豚最大的缺点是**后备箱空间小**，其次就是外观丑、**质量口碑差**、小问题多。（广东，罗先生）
- 强制上牌，收费贵
比亚迪不让车主自己去上牌，说你要买我们的车，就得我们给你去上内蒙牌，还要收**2000块钱**。（北京，温先生）

注：如果不买AION Y Plus，您最有可能购买哪款车？放弃原因是什么？

对比车型

Model Y、宋PLUS EV 23款、零跑C11战败给AION Y Plus的原因

- Model Y战败的原因主要是价格贵不适合作为过渡产品，舆论多，特定地点禁止入内
- 宋PLUS EV 23款战败的原因主要是车主担心电池安全隐患，价格稍贵
- 零跑C11战败主要是因为驾驶感受上动力输出不足，担心零跑倒闭，部分车主因试驾车品控差而担心车辆品质

核心对比车型	战败原因
 Model Y	■ 价格贵，不适合作为过渡产品 特斯拉的辅助驾驶做的特别好，充电也快，有品牌价值、保值，所以我对标了特斯拉。最终没有选择是因为充电速度还没有达到我的预期，还有电车发展会越来越快，作为过渡产品，适合买便宜的。（北京，刘先生） ■ 舆论多，特定地点禁止入内 因为是第一辆电车，参考了别人给的意见，就去试了Model Y，但是当时它的价格太贵了，而且当时特斯拉有很多网络舆论，还有好多国企等单位禁止特斯拉入内，这些因素叠加起来我觉得还是买一个常规车吧。（北京，崔先生）
 宋PLUS EV 23款	■ 担心电池安全隐患 最重要一点是磷酸铁锂电池会EV受限，高速上会莫名其妙的失速，存在极大安全隐患，论坛上这问题还挺多，而且看到几台小迪着火视频，最后就pass掉了。（懂车帝，聪明山楂2） ■ 价格稍贵 比亚迪宋PLUS EV 23款贵一些，落地要18万了。（广东，罗先生）
 零跑C11	■ 驾驶感受上动力输出不足 动力很小，驾驶感觉上像是小小的动力拉了一个很大的SUV。（北京，崔先生） ■ 零跑无造车功底，品牌持续性无保障 个人认为零跑没有造车功底，担心它会像威马一样倒闭，果断放弃。（广东，李先生） ■ 试驾车品控差，担心车辆品质可靠性 我试乘的时候坐后面会头晕，而且试驾车遮阳帘边上是掉下来的，试驾车的品质都把控不好，买了之后我害怕。（河北，刘先生）

注：如果不买AION Y Plus，您最有可能购买哪款车？放弃原因是什么？

河北-刘先生——2023年10月购买23款AION Y Plus 80智领版，行驶5000公里

因空间大、有免息政策、大品牌而选择，现在很后悔，不推荐购买

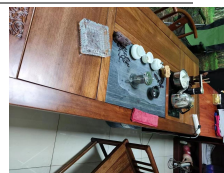


基本信息：43岁，三口之家，1孩

工作情况：金融行业，不坐班

业余时间：陪伴家人

兴趣爱好：喝茶聊天



购车关注→对比车型

购车：别克君越换购，预算15w左右

动机：节省用车成本

关注：

- 空间：乘坐空间宽敞
- 电池和续航：续航里程长，满足自驾游需求
- 价格与权益：价格优惠、性价比高
- 品牌：实力派品牌

元PLUS



- 👍 外观圆润
- 👍 内饰设计花哨
- 👍 比亚迪自燃多，担心安全性
- 👍 售前服务体验差



零跑 C11



- 👍 外观圆润好看
- 👍 新势力品牌无保障
- 👍 试乘体验差
- 👍 担心车辆品质

睿蓝7

- 👍 担心换电有安全隐患
- 👍 保有量低

选择原因

- 空间大，自驾游时可改床车：我当时考虑自驾游的话，埃安空间大一些，后边能放东西，或改一个床车。
- 三年十万免息政策有吸引力：我买车时价格优惠力度还是比较高的，首付是几万块钱，还给了3年10万的免息政策。每个月还2700块钱，也没有利息，这样还没有任何压力。
- 国资品牌有保障：广汽毕竟有政府的背景在里面，就算我遇到什么问题的话，我觉得会有一定的安全性保障在里面，就跟我当时为什么买长城一样，长城是我们河北的产业，你要不给我解决的话，我大不了把车开到长城门口去。
- 销量高保值多：现在埃安的保有量高，一方面售后要好一些，另一方面卖车的时候保值些。

推荐意愿：不太推荐

- 购车历程：最早想选油车，但因为想去全国自驾游，油车费用太高，然后就想着买插混，比如银河L7。后来觉得插混两套系统保养太麻烦，也咨询了买过电车的、开过插混的、开过纯油的、做二手车的朋友们，最终决定买纯电。一次逛商场时看到了AION Y Plus，第一次静态体验，就相中了它的空间。后来去试驾的时候，调到运动模式，一脚电门下去推背感很厉害，我之前没有开过电车，这一下吸引我了。
- 不太推荐原因：埃安从底盘、驾驶感受、刹车方面都让我感觉不舒服，我开朋友的20万左右的车比较多一些，所以对比比较多，这车如果不是电车，是纯油车的话，感觉最多值8万，我买了之后到现在挺后悔的，所以不太愿意推荐。

北京-温先生——2023年7月购买23款AION Y Plus 70 智领版，行驶5100公里

这个价位拥有这个空间，我觉得特别爽，推荐购买



基本信息：36岁，三口之家，1孩

工作情况：基因测序行业

业余时间：陪伴家人、打篮球

消费偏好：索尼、谷歌pixel、谷歌nexus



购车关注→对比车型

购车：首购，预算15w左右

动机：父母给的旧车需升级，北京油车排不上号

关注：

- 空间：后排宽敞，方便家人活动身体
- 价格与权益：符合预算
- 外观：外观颜色亮眼

选择原因

- 后排空间宽敞：开后门的一瞬间，**后排空间特别大**，吸引了我。
- 空间大、性价比高：我觉得这个车**性价比真高**，这个价位拥有这个空间，我就觉得特别爽。
- 外观、内饰好看：我挺喜欢外观的，我闺女说前大灯就跟画了睫毛似的，给它取名叫化妆车车，而且它还是两厢车，我很喜欢两厢车。车的颜色是蓝的，内饰我选的马卡龙，觉得特别亮眼，看着觉得心情挺好。

元PLUS



- 👍 乘坐空间宽敞
- 👍 符合预算
- 👎 内饰风格老气
- 👎 空间小
- 👎 性价比低

海豚



- 👍 价格便宜
- 👍 两厢车，灵活好停
- 👎 乘坐空间小
- 👎 强制上牌且收费高

秦PLUS DM-i



- 👎 空间小，后排顶头
- 👎 无特色卖点

推荐意愿：推荐

- 选购逻辑：埃安Y刚上市我就关注了，我觉得它性价比真高。科技版和其他版主要在智驾方面有区别，埃安Y的智驾比其他新势力差一些，所以我要选择埃安就**不会考虑智驾**。70和80的区别是相差100km续航，我平时主要在市区跑，**100km续航**对我意义不大。我媳妇喜欢**天窗**，乐享版无天窗，还有不同款型的**安全气囊数量**不同，最后综合考虑选了70智领版。
- 惊吓时刻：有一次在一个十字路口**自动驻车失效**，那个十字路口是有一点坡度的，我停了车之后，就听到后边的车按喇叭，我眼看着自己的车开始往后倒，然后使劲踩刹车不管用，我赶紧摁P，最后它迟钝了一两秒，车往后溜了一段才停下来。
- 推荐原因：因为AION Y Plus是**紧凑车型里能获得最大空间的**，一招鲜，吃遍天。

广东-李先生——2023年8月购买23款AION Y Plus 70 乐享版，行驶10000公里

因信赖本土品牌，有政府补贴而当天下定，同价位基本无敌



基本信息：40岁，六口之家，2孩

工作情况：房地产行业

业余时间：陪伴家人、看书

性格特征：勤快、进取、幽默



购车关注→对比车型

购车：别克君越换购，预算20w内

动机：尝鲜电车，车型升级，节省用车成本

关注：

- 空间：家里六口人，乘坐空间要大
- 品牌：大品牌，有保障
- 技术：造车技术成熟，故障率低
- 口碑：负面新闻舆论少

选择原因

- 本土品牌值得信赖：因为埃安是我们广东本土品牌，所以选择埃安。
- 降价且有政府补贴：埃安Y plus上市时卖15万左右，那时候觉得价格太高，去年它降价了，而且有1万块钱政府补贴，到手13万1。
- 造车技术成熟、口碑好：广汽用的都是日本的技术，在油车方面做的比较成熟，广东很多人开。过渡到电车后，经过10多年的发展，技术更加成熟，口碑也很好。
- 负面新闻舆论少：打开抖音、头条、微信公众号等自媒体平台，埃安的负面新闻很少。

零跑C11



- 👍 外观好看
- 👍 配置丰富
- 👍 空间大
- 👎 价格高，无补贴
- 👎 不喜欢副驾屏幕
- 👎 品牌无造车功底，担心品牌持续性

大众ID.3



- 👍 车身稳定性较好
- 👍 符合预算
- 👍 外观小巧玲珑
- 👍 品牌有造车功底
- 👎 价格无优惠

推荐意愿：推荐

- 购车历程：我本来对油车比较感兴趣，后来考虑电车主要是因为电车价格便宜，用车成本低，然后跟朋友聊电车，朋友就推荐了埃安Y Plus。之后我在汽车之家看了各种数据对比，综合来看觉得埃安Y Plus挺好，就去试驾了，销售说有补贴，还送充电桩，我当天就下定了。
- 惊喜时刻：它的门可以打开90度角，而且不像一些车有个门槛，我90多岁的老爸上车方便。虽然家人不懂车，但是他们觉得这个车，最真实的感受就是动力充足，空间很大，空调很凉，一家人用的开开心心。
- 推荐原因：性价比高，有补贴，空间大，口碑好，同价钱基本无敌了。

03 AION Y Plus用户满意度详解

电动汽车用户联盟

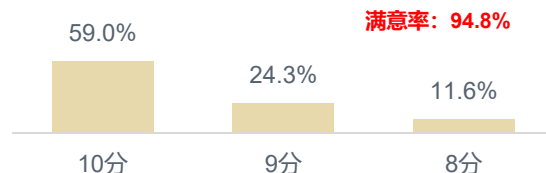


AION Y Plus满意项 TOP 1-空间

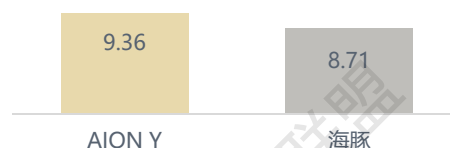
满意度9.36分 满意率94.8% | 后排空间堪比MPV

- AION Y Plus第二排空间较大，堪比MPV，乘坐宽敞且舒适，前排空间布局合理，没有拥挤感
- 美中不足的是较大的二排空间压缩了后备箱空间，有孩家庭在使用时会感到后备箱空间较小

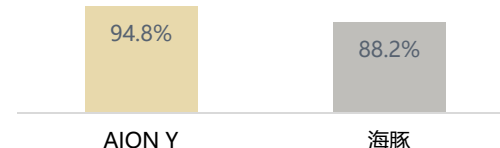
AION Y Plus空间打分情况



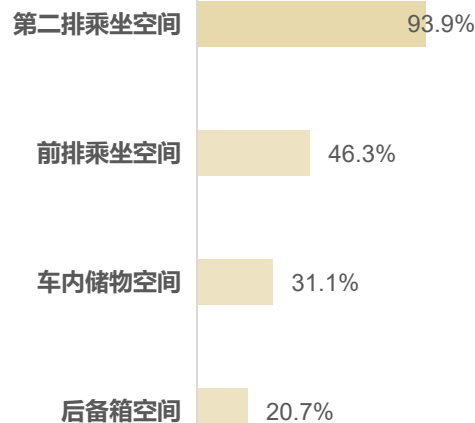
竞品车型空间满意度排行



竞品车型空间满意率排行



空间细分项目满意度排序 (N=173)



➤ 第二排乘坐空间宽敞

- 每次红绿灯一停车，我一扭头看到我媳妇在后边翘着二郎腿，我觉得这车买的真值。（北京，温先生）
- 后排空间很宽敞，后排空间跟**奥德赛**这种**MPV**差不多。（广东，李先生）
- 我中意的点就是空间，真是太爽了，后排不管是老人还是小孩乘坐，甚至**小孩子在后排站起来**，走来走去都不会觉得拥挤，因为家里人多，后排空间太小的话，挤来挤去，在车里的体验会特别差，所以大空间也是我核心的诉求。（北京，崔先生）

➤ 前排乘坐空间不局促

- 给人感觉到**空间分配很合理**，我自己一米七，现在一百六十多斤，属于比较胖的，我坐上去也会**比较宽敞**（广东，李先生）
- 我一米六七，前排空间没问题，没有过多的装饰，甭管是左右手、还是**腿部**这方面的空间，都是够用的。（北京，安先生）

➤ 后备箱空间较小

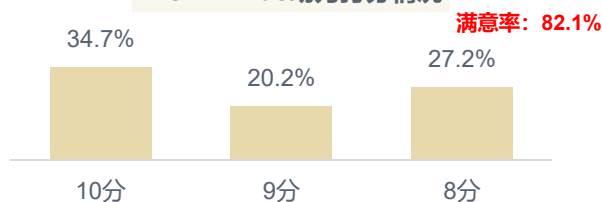
- 我平时的用后备箱的场景是会常装着孩子的平衡车、滑板车，确实是有一点**局促**。（北京，温先生）

AION Y Plus满意项 TOP 2-动力

满意度8.65分 满意率82.1% | 满意度、满意率远超竞品海豚

- AION Y Plus的动力充沛、提速顺畅，推背感强劲，整体加速体验良好
- 在120km/h以上的提速不如油车，可能会出现动力不足等情况

AION Y Plus动力打分情况



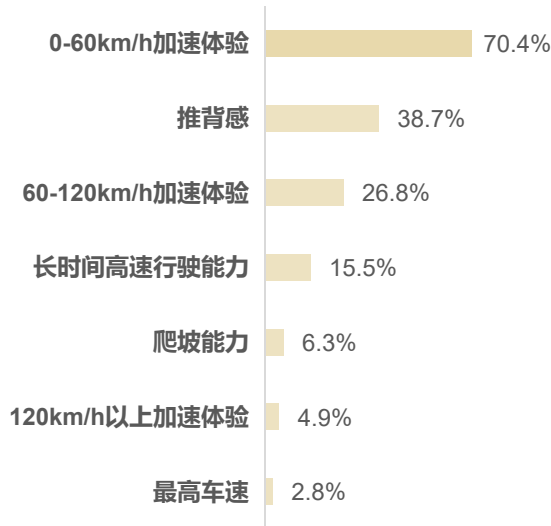
竞品车型动力满意度排行



竞品车型动力满意率排行



动力细分项目满意度排序 (N=142)



➤ 0-60km/h加速体验满意

• 动力方面我挺满意的，因为在市区里大部分车都是油车，没有像埃安Y加速这么猛，我不开sport模式并且车速慢的情况下，一脚下去，还是能够超过其他车。（北京，温先生）

• 60km/h的加速非常快，60km/h到120km/h可能耗电量会稍微多一点。（北京，崔先生）

➤ 推背感强劲

• 推背特别强，我的手机放在杯架里，我一提速，手机直接跳出到后排了。（广东，李先生）

➤ 60km/h以上仍能有较好加速体验

• 在60km/h到110km/h之间我踩油门加速还是有的，速度再往上就比较乏力了（北京，温先生）

➤ 整体加速顺畅

• 整体从0km/h到120km/h都挺顺畅的，我有时候跑京藏高速，直接开到120km/h，特别顺畅，没有感觉到某个速度就上不去了，再往下踩也能踩上去，很有信心。（北京，安先生）

➤ 120km/h以上的加速体验不如油车

• 可能电车不适合高车速，虽然它初始提速很快，但在120km/h之后的提速不如油车。（北京，崔先生）

注：Base=173；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，您对车辆动力的满意程度如何？[量表题]

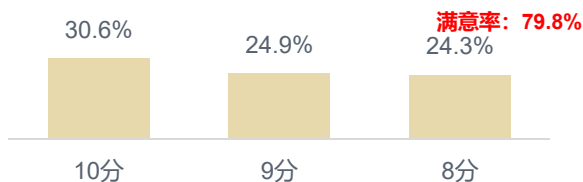
左下：您对动力满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus-安全性

满意度8.52分 满意率79.8%

- 用户对AION Y Plus的充电安全和电池安全满意度较高
- 制动性能在抱怨度中排第一，部分车主表示刹车不够灵敏；也有车主认为它皮薄，车身架构不够安全

AION Y Plus安全性打分情况



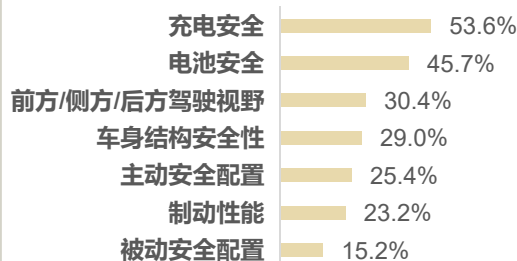
竞品车型安全性满意度排行



竞品车型安全性满意率排行



安全性细分项目满意度排序 (N=138)



安全性细分项目抱怨度排序 (N=35)



➤ 充电策略偏保守，维护电池性能

- 我是怎么体验出来充电很安全的，冬天经过几次OTA更新后，我发现它的充电速度比原来慢多了，我还特意去4S店找师傅维修，师傅读了数据说各方面都没有问题，单纯是为了保护电池，充电策略偏保守。（北京，安先生）

➤ 电池安全性选择相信品牌

- 自己没法看出电池安全，只有通过抖音或者汽车媒体来了解，还是选择相信品牌。（北京，崔先生）

➤ 制动不够灵敏

- 刹车感觉不够跟脚，也许是第一台电车还没有用习惯，踩少了感觉制动力不够，踩多了一下制动力又过大了，还没有找到平衡点。（懂车帝，忆茅台）

➤ 车身架构较美系车单薄

- 感觉它皮薄，不像美系车一坐进去感觉很踏实，埃安的行驶安全我是不放心的，安全性不如油车。（河北，刘先生）

➤ 后视镜有盲区

- 后视镜有盲区，有时候驾驶我得回头看，影响驾驶安全。（北京，安先生）

注：Base=173；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，您对车辆安全性的满意程度如何？[量表题]

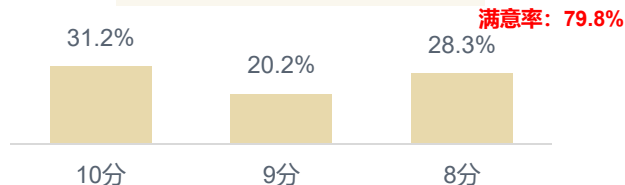
左中/左下：您对安全性满意/不满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus-售后服务

满意度8.51分 满意率79.8% | 服务态度友好，维修价格偏贵

- AION Y Plus的售后服务满意度优于比亚迪海豚，质保质保、售后服务态度和响应及时性较受认可
- 抱怨度较高的是售后服务的专业性不足，以及维修价格偏贵

AION Y Plus售后服务打分情况



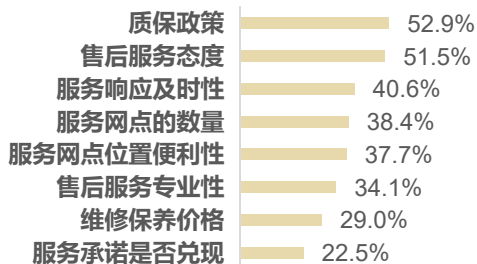
竞品车型售后服务满意度排行



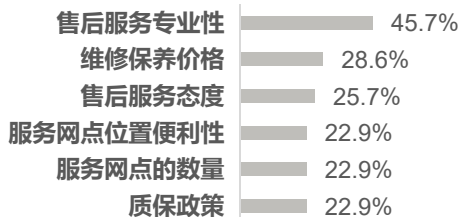
竞品车型售后服务满意率排行



售后服务细分项目满意度排序 (N=138)



售后服务细分项目抱怨度排序 (N=35)



➤ 首任车主三电终身质保

- 一年驾驶不要超过3万公里就可以享受三电终身质保的权益，我第一次去他是免费保养的，然后送了我几次免费保养。（广东，李先生）

➤ 售后服务态度友好

- 售后服务这方面没有意见，每次去4S店，他们的服务态度很好，工作人员都是笑脸相迎，主动地给我洗车，把我安排在休息区，维修人员的态度也很好，整体体验很好。（北京，安先生）

➤ 线上响应速度快

- 售后人员的回复速度确实挺快，你只要在群里发消息，就有人回复。（北京，温先生）
- 响应速度算是中上等，在APP上面咨询，能够在十秒钟左右回复你。（河北，刘先生）

➤ 部分售后工作人员不熟悉流程，专业性较差

- 充电桩等了两周才安装妥当，第一次上门安装居然拿着广汽丰田的充电桩。（懂车帝，李文2012）

➤ 维修价格偏贵

- 换过前脸和里边的零件，售后说影响质保只能全换新的，一万多块钱，真的太贵了。（北京，安先生）

注：Base=173；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

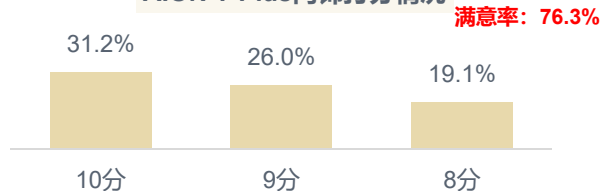
左上/右上：综合来看，您对车辆售后服务的满意程度如何？[量表题]

左中/右下：您对售后服务满意/不满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus-内饰

满意度8.49分 满意率76.3% | 内饰设计优秀，但做工用料差

AION Y Plus内饰打分情况



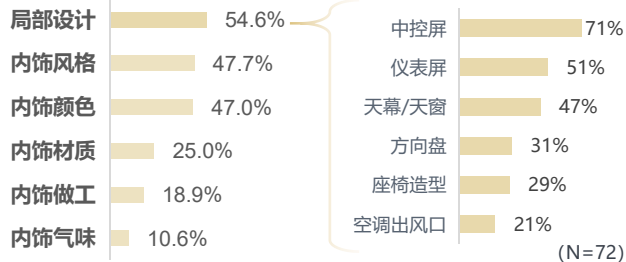
竞品车型内饰满意度排行



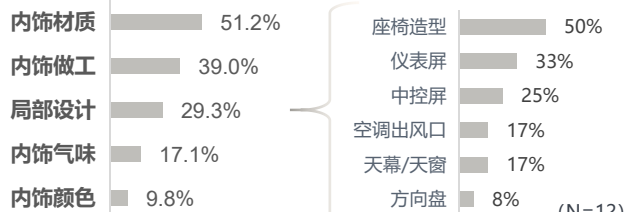
竞品车型内饰满意率排行



内饰细分项目满意度排序 (N=132)



内饰细分项目抱怨度排序 (N=41)



➤ 内饰局部设计简约大方

- 内饰座椅挺**简约大方**的，能对得起这个价格，右扶手那块也比较简约。（北京，崔先生）

➤ 内饰清新风格，男女通吃

- 风格比较清新**，我是**零焦绿**内饰，好看、年轻，相比合资车来讲，没有过份花哨，**男女通吃**。（北京，安先生）

➤ 屏幕尺寸合适

- 驾驶室屏幕尺寸感觉很舒服，**不小家子气**，还能在中控台上面可以放手机、小瓶水及小件杂物。（懂车帝，用户8867926854119）

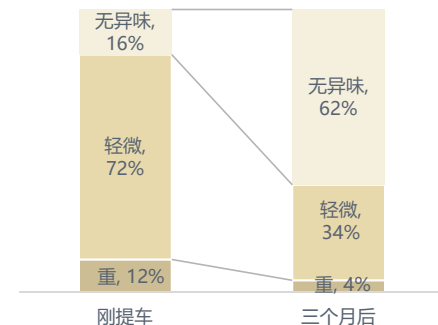
➤ 内饰塑料暴晒后会变形

- 内饰有些塑料在夏天暴晒之后会变形，特别是**前挡风玻璃下面的区域**，会**翘边**。（北京，崔先生）

➤ 内饰做工差

- 内饰**座椅缝线**做工差，缝线的地方有**凸起**。（河北，刘先生）

新车异味情况 (N=163)



➤ 新车有较重皮革气味

- 座椅**仿皮**的有味道，可能需要几个月挥发。（懂车帝，舒克）
- 内饰异味比较大**，主要是新车所散发的**皮革味道**，需要通风一段时间。（懂车帝，汽车洋葱圈）

注：Base=173；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，您对车辆内饰的满意程度如何？[量表题] 左中：您对内饰满意的地方具体是什么？[多选题] 您对内饰局部设计满意的地方具体是什么？[多选题]

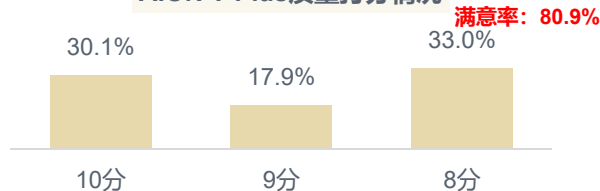
左下：您对内饰不满意的地方具体是什么？[多选题] 您对内饰局部设计不满意的地方具体是什么？[多选题] 右下：刚提车时，您这辆车的异味程度如何？3个月后，变化如何？（采用用车超过3个月的车主数据）

AION Y Plus-质量

满意度8.48分 满意率80.9% | 满意度超过竞品海豚

- AION Y Plus质量打分情况集中在8-9分，满意度超过核心竞品海豚，但满意率在海豚之后
- 在冬季，尤其涉及到动力系统的故障较多，零部件用料品质还有提升空间，尤其在车灯与车架衔接处更要提升

AION Y Plus质量打分情况



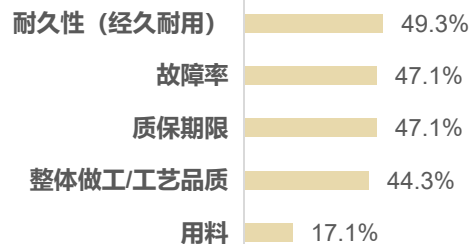
竞品车型质量满意度排行



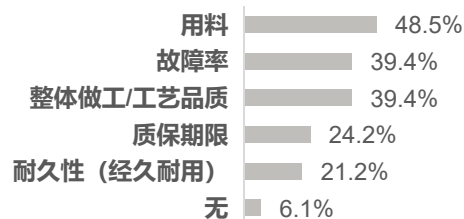
竞品车型质量满意率排行



质量细分项目满意度排序 (N=140)



质量细分项目抱怨度排序 (N=33)



➤ 车辆无法使用的故障发生率较低

- 出现无法使用的故障低，很少有售后问题和新闻。（懂车帝，Downing473）

➤ 玻璃质量较差

- 我安装后视镜，把底座从玻璃上掰掉了，玻璃也碎裂了，可能是玻璃质量不好，之后找福耀的人上门给换了，没有后视镜，都不敢开车去4S店。（北京，温先生）

➤ 动力系统故障较多

- 冬天故障率有点高，发生三次突然发动不了，然后仪表盘报故障，后来我在网上查，然后我试了两三次关电，最后才成功，也比较耽误时间。（北京，崔先生）

➤ 零部件质量还需提升

- 之前出过一个小事故，大灯、主灯，换完一万多块钱，我觉得成本实在太高了，它撞了之后前脸外壳变形就会挤压其他的零部件，尤其像车灯，它经过挤压之后，车灯和车架衔接的地方，所有有螺丝的地方都裂了。（北京，安先生）

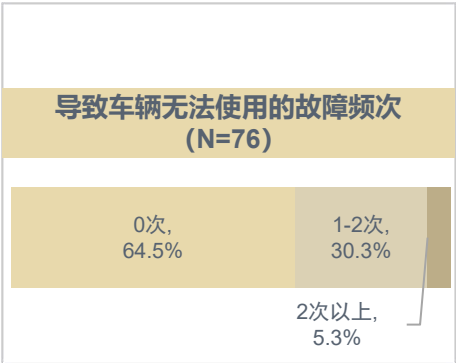
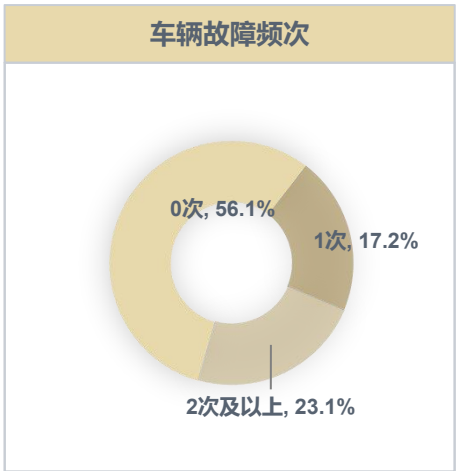
注：Base=173；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

左上/右上：综合来看，您对车辆质量的满意程度如何？[量表题] 左中/左下：您对质量满意/不满意的地方具体是什么？[多选题]

故障情况

AION Y Plus 故障率为43.9%，高于竞品海豚

- AION Y Plus 故障率为43.9%，出现车辆无法使用的故障比例为15.6%
- 故障主要集中在电子设备、功能操作、动力系统，如车机卡顿、黑屏，车窗升降功能失灵，小电瓶故障等



TOP5 故障种类			车主原声	
1	电子设备	39%	车机网络没有信号 行车中中控大屏黑屏 导航系统无卫星信号	车辆启动不了。需要锁车重启多次才好了，偶尔也出现过锁不上车的情况
2	功能操作	26%	车窗无法连续上升 重启后恢复 倒车影像经常卡顿、黑屏 经常会显示车窗未关闭	车窗升降向下反而上升 离开车后外后视镜有一边没有自动折叠
3	动力系统	14%	动能回收不启动 小电瓶突然没电，导致无法启动 小电瓶亏电无法启动	充电机故障导致无法启动 小电瓶太小而且好像自动补电不行，更换过一次
4	车身外观	12%	前大灯组装错位	轮眉那里变色有洗不掉的深色痕迹，出厂就有了
5	行驶过程	11%	方向跑偏，向右偏	出现过1次自动驻车失灵

注：Base=173

左上：您的车出现过几次故障？

左下：导致您的车无法使用的故障有几次？

右：是在哪方面出现了故障？

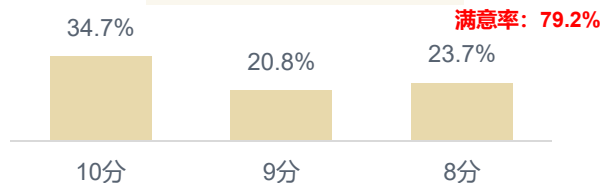
比亚迪海豚 的故障率为33%

AION Y Plus-外观

满意度8.46分 满意率79.2% | 满意度、满意率高于竞品海豚

- AION Y Plus车身尺寸和整体风格较受认可，风格时尚有潮流感，前脸大灯设计独特有个性
- 部分车主认为“天使之翼”大灯设计过于夸张，希望大灯设计更加贴合大众审美

AION Y Plus外观打分情况



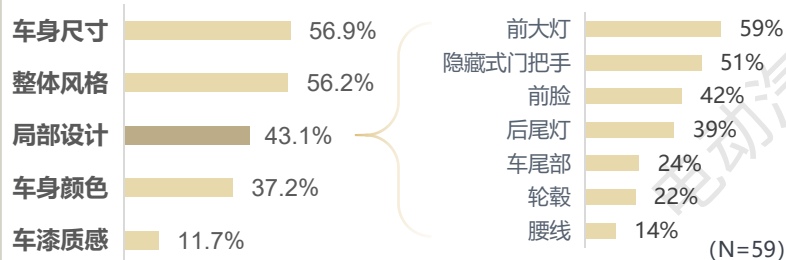
竞品车型外观满意度排行



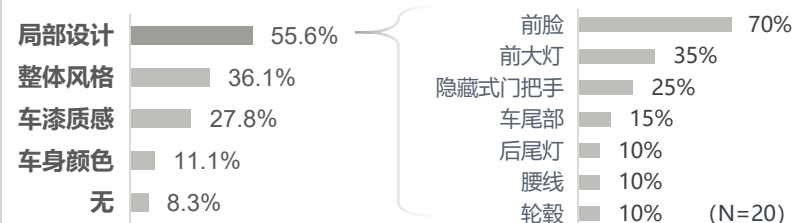
竞品车型外观满意率排行



外观细分项目满意度排序 (N=137)



外观细分项目抱怨度排序 (N=36)



➤ 车身尺寸满意

- 车身尺寸优秀，和GS4差不多，但内部空间巨大。（懂车帝，为你喝彩zy）

➤ 整体风格时尚

- 外观设计很时尚，也很漂亮，从车头车灯来说非常的独特，天使羽翼的车灯独显了AION Y的时尚元素，满满的潮流感，谁不喜欢呢？再到车门把手，简单、大方、个性。（懂车帝，猫哆哩J）

➤ 局部设计独特

- 我闺女和媳妇都很喜欢前大灯，我闺女觉得它画了大睫毛毛很好看。（北京，温先生）
- 像轮毂、大灯的设计挺满意的，隐藏式门把手也比较美观。（北京，崔先生）

➤ 车身颜色好看

- 我很喜欢这个颜色，尤其是纯蓝色，会比蓝搭橙好看一些。（北京，温先生）

➤ 前灯过于夸张

- 我受不了它前面泪眼灯，做的有点太夸张了，大众一些好。（河北，刘先生）

注：Base=173；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]

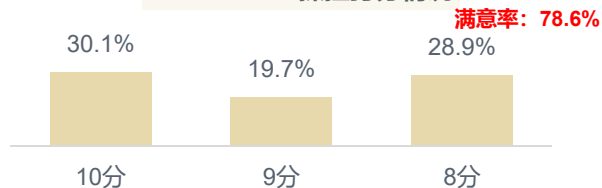
左中/左下：您对外观满意/不满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus-操控

满意度8.46分 满意率78.6% | 操控远超竞品海豚

- AION Y Plus方向盘力度可调节，电门灵敏度较好，随踩随有
- 部分车主认为减振效果偏硬，刹车较软，同时欠缺车身稳定性，车速过高时会感到“飘”

AION Y Plus操控打分情况



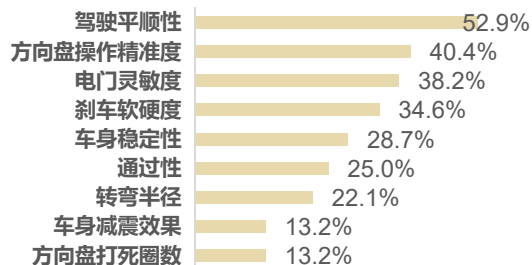
竞品车型操控满意度排行



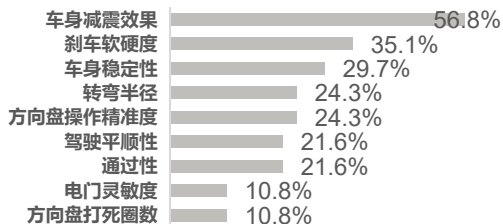
竞品车型操控满意率排行



操控细分项目满意度排序 (N=136)



操控细分项目抱怨度排序 (N=37)



➤ 方向盘力度可调节

- 方向盘力度可以调这一点我觉得挺好的，因为我媳妇喜欢轻一点，我喜欢重一点。指向性的话，十几万的车也不用过多考虑，加上方向盘打圈的圈数还算可以。（河北，刘先生）

➤ 电门的灵敏度较好

- 脚踩在什么位置，动力就在什么位置，我觉得这个是没问题的。（北京，安先生）

➤ 减振效果较差

- 坐后排就感觉到跳，避振做的不好，毕竟是纵臂扭转梁式非独立悬挂，有一种老头乐的感觉。（河北，刘先生）
- 大众捷达给我的感觉是一点抖动都没有，埃安减振是它的一半，比较偏硬。（广东，李先生）

➤ 刹车较软，制动距离难以掌控

- 刹车太软，踩下去都没感觉，正常来说，刹下去我能预判停到哪，这车我踩刹车不能预判它在哪里停，上次差点追尾，让我心里边害怕，没有安全感。（河北，刘先生）

➤ 车身稳定性较弱

- 速度高或者风大的时候，车飘的厉害。有一次我走京昆回北京，有一个桥上风特别大，风一吹我的心就会悬着，车呼呼的晃悠。（北京，温先生）

注：Base=173；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，您对车辆的操控满意程度如何？[量表题]

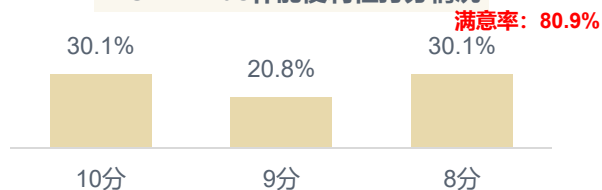
左中/左下：您对操控满意/不满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus-补能便利性

满意度8.45分 满意率80.9% | 满意率低于竞品海豚

- AION Y Plus补能便利性满意度低于竞品，但有家充电桩，充电较为便利
- 大部分车主认为快充速度快，但不及特斯拉；自营充电桩数量还需提升

AION Y Plus补能便利性打分情况



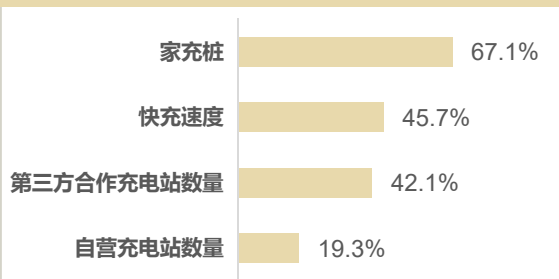
竞品车型补能便利性满意度排行



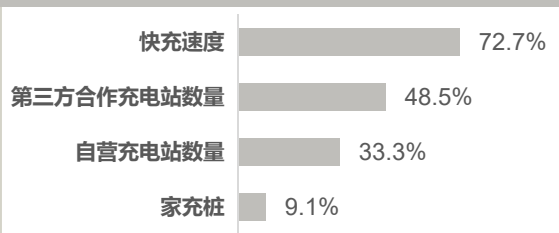
竞品车型补能便利性满意率排行



补能便利性细分项目满意度排序 (N=140)



补能便利性细分项目抱怨度排序 (N=33)



➤ 家充电桩充电方便

- 在大城市充电很方便，一般都**在家里**或者是家附近充电。（北京，崔先生）

➤ 快充速度尚可

- 快充速度说得过去，半个小时基本上能充到百分之七八十。（北京，崔先生）
- 从车机地图导航找的充电桩，175A直流快充，**13分钟，充了13度电，80公里续航，17块钱**，这让我出去玩再也不用操心电不够的事。（懂车帝，邯郸大尧）

➤ 快充速度不及特斯拉

- 和同事的特斯拉续航差不多，**充电时间差很多**，跟同事同时到附近快充站，我从10%快充到99%大概花了1个半小时，同事从15%到充满都已经开到家我还在充。（懂车帝，用户2920915012427）

➤ 自营充电站覆盖度需提升

- 自品牌超充桩**覆盖度还需做提升**，提升市区郊区覆盖度可改善充电焦虑。（北京，张先生）

注：Base=173；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，您对车辆补能便利性的满意程度如何？[量表题]

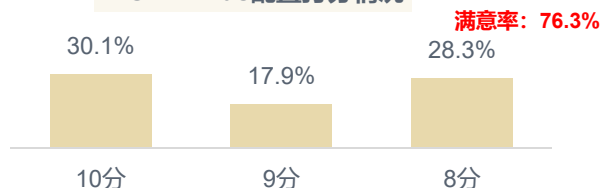
左中/左下：您对补能便利性满意/不满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus-配置

配置 满意度8.42分 满意率76.3% | 配置丰富性需提升

- AION Y Plus车主对便利性和娱乐性配置最满意，多功能方向盘和蓝牙钥匙使用方便，大师调音的音响体验好
- 车主对配置丰富性最不满意，无座椅通风、加热、按摩等功能，也无后雨刷、二排中间头枕等

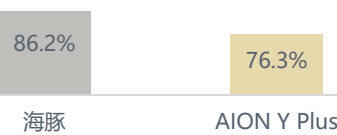
AION Y Plus配置打分情况



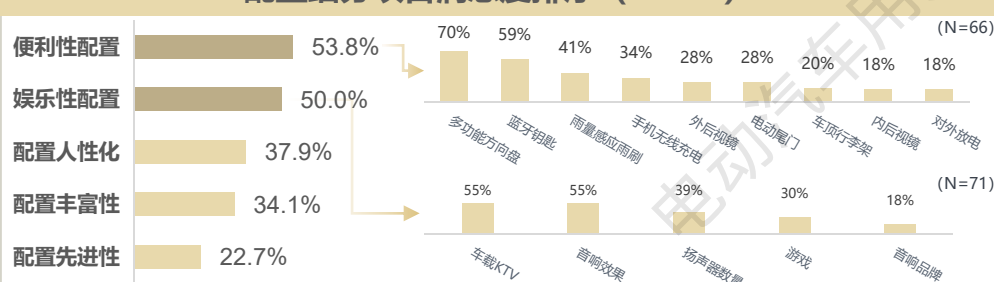
竞品车型配置满意度排行



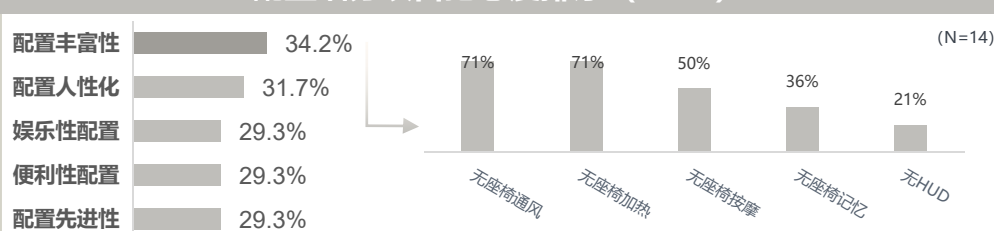
竞品车型配置满意率排行



配置细分项目满意度排序 (N=132)



配置细分项目抱怨度排序 (N=41)



➤ 蓝牙钥匙使用方便

- 科技版随车只给一把钥匙，**谨防丢失**所以平时都是用手机蓝牙钥匙，还是比较**方便**的。（懂车帝，邯郸大尧）

➤ 音响体验好

- 它有由**Tony Bongiovi大师调音**的音响系统，在娱乐方面的体验感毫不含糊。（懂车帝，wcbg）

➤ 配置不丰富，无座椅通风、加热等

- 16万的车，**都没有座椅通风、加热**，放到油车里边，主副驾座椅都有通风、加热。
- 后排中间没有头枕**，后挡风玻璃**没有雨刷和加热丝**。北方天气一冷，车里边一热就起雾，最早21款有雨刷和加热丝，23款连FM电台都给砍掉，每个月就给6个G的流量，还好让用热点，还有点良心在里面。（河北，刘先生）

注：Base=173；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，您对车辆配置的满意程度如何？[量表题]

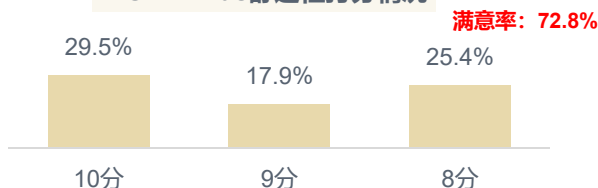
左中/左下：您对配置满意/不满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus-舒适性

满意度8.32分 满意率72.8% | 静谧性差，空调一般

- AION Y Plus车主对座椅软硬度和座椅调节最满意，座椅软硬舒适，座椅调节对不同身高的人都友好
- 玻璃较单薄，120km/h以上风噪大，静谧性较差，空调加热、制冷效果较差

AION Y Plus舒适性打分情况



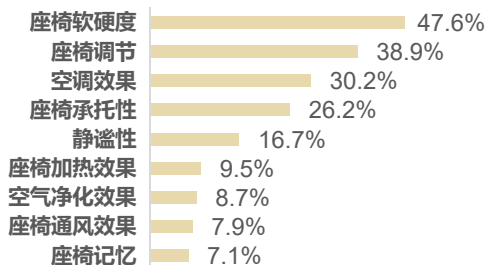
竞品车型舒适性满意度排行



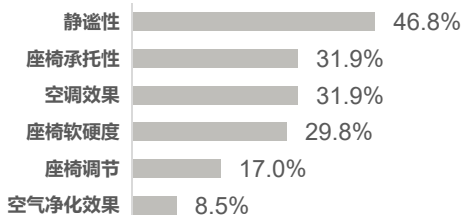
竞品车型舒适性满意率排行



舒适性细分项目满意度排序 (N=126)



舒适性细分项目抱怨度排序 (N=47)



➤ 与比亚迪对比，座椅舒适

- 座椅比较舒适，软，也不算短，横向对比很不错，特别比亚迪全系座椅超硬。（懂车帝，陈Gophen）

➤ 座椅调节对不同身高的人都友好

- 座椅是手动调节的，高度调节能调得很高，这点是满意的，无论对个高的人还是个矮的人，都是比较合适的，能够调节到适合自己的位置。（懂车帝，失温失衡失你）

➤ 玻璃薄，风噪较大

- 开到120km/h的时候，风噪其实挺大的，因为它玻璃有点薄，不是那种厚一点的玻璃，8万的车有很多都是用的福耀玻璃，埃安都不知道用什么品牌的玻璃，只有小角窗的玻璃是福耀的，它在成本控制做的非常严。（河北，刘先生）

➤ 座椅短，承托性差

- 我身高175cm，驾驶时间长了腰疼，主驾座椅短了不到10厘米，座椅承托性不好。（河北，刘先生）

➤ 空调加热、制冷效果较差

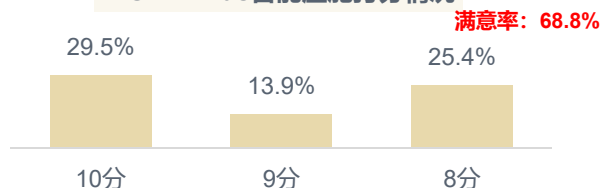
- 空调加热和制冷不行，就嗓门大。夏天开到三四档以上就吼起来了，呜呜的吹温度才能下来。（北京，温先生）

AION Y Plus满意项 Bottom3-智能座舱

满意度8.17分 满意率68.8% | 满意率远低于竞品海豚

- AION Y Plus的语音交互在一定程度上解放车主双手，涵盖大部分基础指令，如打开车窗、空调等
- 但在车机稳定性上还有提升空间，此外，还存在不开放第三方软件下载、导航系统版本过旧等问题

AION Y Plus智能座舱打分情况



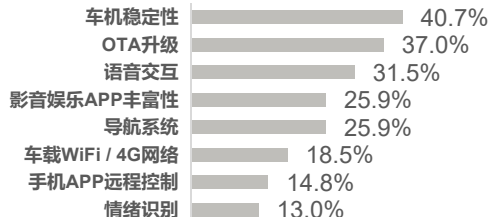
竞品车型智能座舱满意度排行



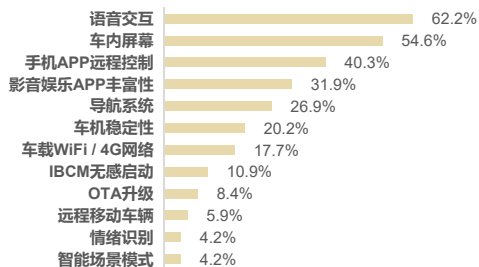
竞品车型智能座舱满意率排行



智能座舱细分项目抱怨度排序 (N=54)



智能座舱细分项目满意度排序 (N=119)



➤ 车机黑屏

- 车机出现半边黑以后就全屏黑，我出现过两次了。（河北，刘先生）

➤ OTA升级内容感知不强

- **OTA升级前后区别不大**。升了和不升感觉一样，升了也没有什么能用的功能。（广东，罗先生）

➤ 车机APP不丰富

- 只有**10来个APP**，像B站、爱奇艺，还**不可以安装第三方APP**，像今日头条、抖音、腾讯视频这些都没有，它又没有华为、苹果、百度可以投屏手机的软件到车机的Hicare、Carplay、Carlife那些盒子。（广东，罗先生）

➤ 高德地图不能升级

- 高德的也挺垃圾的，不升级，我看到好多车机都是跟着咱们手机的高德版本在往上升，可以读秒了。（河北，刘先生）

➤ 语音操作方便实用

- 日常操作都可以**语音唤醒**中控大屏来控制，比如**打开车窗、空调、调节温度、设置导航、播放音乐**等。顺便提一句，车内仅有一个双闪灯的物理开关，除此之外，所有功能按钮都在大屏上点击，有了语音控制后方方便许多。（懂车帝，鸠兹土著）

注：Base=173；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

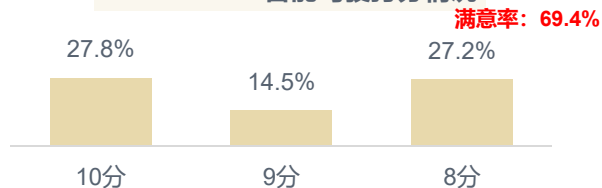
左上/右上：综合来看，您对车辆智能座舱的满意程度如何？[量表题] 左中/左下：您对智能座舱不满意/满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus满意项 Bottom2-智能驾驶

满意度8.12分 满意率69.4% | 满意率远低于竞品海豚

- AION Y Plus除科技版外，智驾功能较少，且360°全景影像存在摄录盲区、成像模糊等问题
- AION Y Plus23各款型均未标配前雷达，且摄像头数量较少，满意率远低于竞品车型比亚迪海豚

AION Y Plus智能驾驶打分情况



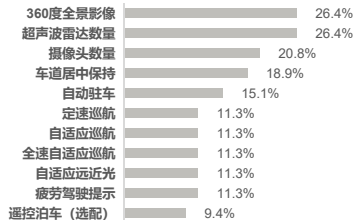
竞品车型智能驾驶满意度排行



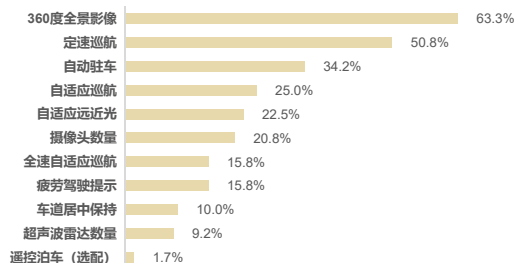
竞品车型智能驾驶满意率排行



智能驾驶细分项目抱怨度排序 (N=53)



智能驾驶细分项目满意度排序 (N=120)



➤ 360°影像有盲区

- 360°全景影像的左前和右前有盲区，因为它左边右边各一个摄像头，正常来说应该左边是俩摄像头，右边是俩摄像头，它是一个广角摄像头，然后分成前后了，它属于是软件给分出来的，但不是真实分出来的。（河北，刘先生）

- 360°影像晚上看不清，光线暗，希望可以通过软件优化一下。（广东，罗先生）

➤ 无前雷达或前雷达选装

- 这个价位不给配个前雷达最起码给弄成两个探头也行，它没有前雷达，它只有前摄像头。（河北，刘先生）

➤ 360°影像实用性强

- 虽然没有什么辅助驾驶，但是有了360°全景影像和透明底盘，也算实用，其他的对十年老司机来说都不重要。（懂车帝，st□p）

➤ 自动驻车方便、安全

- 自动驻车一直是开着的，刚开始用不惯，像我过去开油车，就踩着刹车控制比较短，一抬脚它就自动就启动了，现在用习惯之后就比较安全，不会溜车。（北京，安先生）

注：Base=173；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，您对车辆智能驾驶的满意程度如何？[量表题]

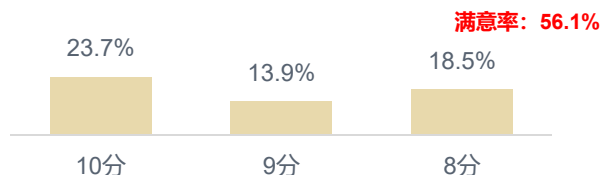
左中/左下：您对智能驾驶不满意/满意的地方具体是什么？[多选题]

AION Y Plus满意项 Bottom1-电池和续航

满意度7.7分 满意率56.1% | 续航虚标严重，车主意见大

- 仅有56.1%的车主对AION Y Plus的电池和续航表示满意，满意率远低于比亚迪海豚
- 根源在于电池减配严重，减了近7度电，车主们对夏季续航较为满意，对冬季续航和高速续航较为不满。

AION Y Plus电池和续航打分情况



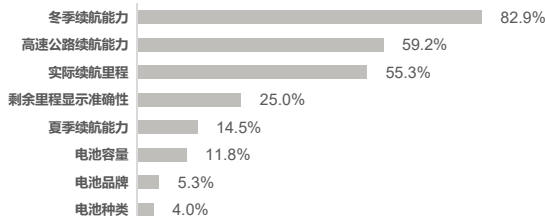
竞品车型电池和续航满意度排行



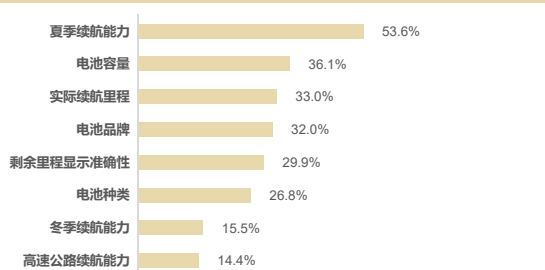
竞品车型电池和续航满意率排行



电池和续航细分项目抱怨度排序 (N=76)



电池和续航细分项目满意度排序 (N=97)



➤ 冬季续航能力较弱

- 在北京冬天比较冷，开空调的耗电量基本是平时的一倍，续航肯定会掉的比较多，500公里续航顶多能开到300。（北京，崔先生）

➤ 续航表现较差

- 配合我这几个月的使用感受，虽然它电池容量比较大，但是它耗电也很快，我觉得续航差是因为没有特斯拉的电控优化的那么好。（广东，李先生）

➤ 夏天续航能力较强

- 夏天续航表现还可以，动能回收开最强，低速再加上不开空调的话能开到440-450。（北京，崔先生）

➤ 电池与宁德时代合作，值得信赖

- 电池品牌好像是AION和宁德时代合作的品牌，我当时对这个品牌挺满意的。（北京，安先生）

➤ 城区开续航达成率高

- 这个车要在市区开的话，在不开暖风，动能回收强的情况下，能达到九成多。（河北，刘先生）

注：Base=173；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] 左中/左下：您对电池和续航不满意/满意的地方具体是什么？[多选题]

04 173位AION Y Plus车主给广汽埃安 高层的意见和诉求



车主意见汇总归纳

导航版本低，续航虚标严重，静谧性差，后雨刷等基本配置被减掉

主题	车主意见/诉求
智能座舱	■OTA升级慢，车机待优化。OTA升级慢，且升级后实用性差，如导航不好用、无保养提醒；优化车机，多些功能 ■增加车机应用软件/功能。适配APP更新太慢；第三方软件少；音乐软件默认是酷我而不能默认网易云 ■导航系统需优化。随带高德地图版本太低，车主自己无法升级，车机内置地图需及时更新 ■语音交互准确性差。提升语音交互准确性
外观和内饰	■外观设计需改善，内饰用料待提高。外观像面包车，颜色不好看，大灯样式、前脸设计需改进；内饰材质需提升
电池和续航	■续航虚标严重，冬季打折高。续航虚标严重，真实基本上打6.5折左右，尤其北方冬季续航打折率高
质量	■提高用料和工艺品质。车漆用料差且太薄，容易露底漆，需改进用料，加强质量管理 ■小问题较多，有异响。小问题太多，如多处异响、小电瓶亏电、轮胎变形等 ■降低质保门槛。降低三电质保门槛和网约车质保门槛
品牌和用户运营	■倾听老车主声音，重视老车权益。多收集用户需求，明白用户需要；多给老用户权益，老用户口碑能带来新用户 ■出性价比高的新车。能出更多有性价比的车型，如七座MPV、6座侧滑门版等
舒适性	■隔音和减震需升级。密封太差，冬天坐车里冷风飕飕，开起来风噪特别大；减震升级一下提高舒适性
配置	■基础配置不要减，增加后雨刷和加热丝等。有关安全方面的基本配置不要减，标配车内把手、后雨刷、加热丝等 ■优化便利性配置。车主希望优化充电口位置、空调喜好设置、蓝牙钥匙等便利性配置
服务	■提高售后服务质量，维修保养多些优惠。保修期内更换维修别推拖；解决埃安家用车被保险公司拒保和加价等问题；服务态度和专业化差，有车主为车的方向问题找售后多次未解决，被说十来万的车就这样；保养和售后多点优惠
空间	■后备箱空间小。加大后备箱储物空间
价格与权益	■价格补贴政策。价格再优惠些，希望广州的政策全国推广，各地车主表示羡慕

智能座舱、外观和内饰

重视OTA升级，优化导航系统，增加APP数量，改善外观设计

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录	
智能座舱 (30)	■ OTA升级慢，车机待优化 - OTA更新后，实用性的东西基本上没什么变化，比如导航、仪表 - OTA更新速度要快点 - 希望可以增加 OTA 升级的意义 - 加大OTA升级功能 - 车机OTA更新慢，好歹导航更新好了呀 - 建议多进行车机 OTA 升级，增加车机个性化主题 - 多点升级一下车机，车机地图及时更新一下 - 重视OTA - 更新车机，车机更新频率慢 - 车机系统需要优化 优化车机多一些功能 - 提高车机系统 - 车机要更新，太差了 - 车机的功能和人性化要进一步加强，增加车机实用性，连保养提醒都没 - 车机操控理念固定式，例如空调太死板 ■ 增加车机APP数量 - 应用软件多一点，可以手机投屏	- 车机第三方软件开放 - 蓝牙模块升级下，APP种类多点 - 给现有车主做车机软件升级 - 适配的APP更新太慢，电车还是需要智能化程度高一些 - 能把网易云音乐设置默认的音乐播放器就行 第三方软件少 ■ 导航系统需优化 - 车机功能待完善，导航功能可进一步优化 - 升级一下车机的高德地图 - 语音导航系统有待提高 - 没地方放手机导航 - 内置地图及时更新 ■ 语音交互差 - 车机语音交互太差 - 智能交互系统可以在提高一下 - 提高人机对话辨别准确性 - 提升语音交互准确性
外观和内饰 (10)	■ 外观设计需改善 - 外观改进下，希望好看点 外观太像面包车，女司机不太喜欢 - 请个好点的设计师吧，外观太丑了，颜色也不好看，学学比亚迪，以前S6，S7丑的鬼一样，销量不好，自从请了好设计师，汉、秦、宋、元家族化设计，又酷又帅，销量立马上来了 大灯样式改进	- 外形设计需要改善 前脸可以重新设计下，这样受众更广 尾箱再加长一点 ■ 内饰用料待提高 内饰用料有待提高 - 内饰稍微提升一点 - 提高内饰材质

电池和续航、质量

续航虚标严重，冬季打折高，车漆用料差，有异响

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录	
电池和续航 (28)	■ 续航虚标严重，冬季打折高 - 虚标太严重了，能耗偏高，三元锂610km的跑高速，顶着120km/h跑，都跑不到300km - 希望埃安把续航这方面下一点功夫，实际续航太差了 - 改善续航虚标王；电池虚 - 续航做的好一点；续航还有待提升 - 续航里程要真实基本上打6.5折 - 电池不要做得那么虚伪，实际跑多少就告诉消费者跑多少 - 注重实际续航里程；不虚标，实打实 - 续航增加实际续航显示，要不总得换算 实际续航能力有待提高 - 续航里程不是太友好，打过5折，普遍是打六五折到七折	- 希望电池续航能够改进一下，冬天北方用车不太友好 - 续航问题在北方很重视，还有就是皮实耐用 - 增加电池蓄电能力，一辆续航510公里的车现在冬天开空调只能跑200公里 - 电池虚标严重，车机有待提升 - 提高续航里程，提高实际行驶的里程公里数 - 续航虚，冬天特别明显 冬季续航增强 - 希望埃安的续航更高，或许置换的时候还会考虑埃安，当然性价比要高 - 电池真实续航能力要加强，太虚了 冬季续航确实是个问题，空调开最小，也就是一半的续航 - 续航继续增加；增强续航里程 - 电池改进；优化电池性能
质量 (22)	■ 提高用料和工艺品质 车漆可不可以硬点，太容易露底漆了 - 漆喷的厚点 - 增加车漆厚度 - 提高表面喷漆质量 车身质量提升 - 品控做好点 - 加强产品质量监控 - 希望埃安Y的科技配置，监控好供应商，提高品质 - 作为老牌车企中孕育出来的品牌，品控应该不错，但实际情况还是未如理想，希望厂家在这方面加强监管 - 加强质量管理 - 提高工艺品质 - 提升产品内饰质量，车漆用料方面要改进	- 提高点品质，隔音效果、音响效果、智能驾驶都有待提高 ■ 小问题较多，有异响 - 处理车的小问题、大灯、后视镜、蓝牙解锁 - 能不能把小电瓶换大了，老亏电，不补电一样 异响问题多 - 提升工艺装配质量，提车2个月，主驾门窗衔接处异响 - 轮胎有所变形，应使用质量更好的轮胎，行驶时车内有异响，特别是中间扶手位置 ■ 降低质保门槛 - 三电质保，不要太高门槛 - 使用埃安品牌很多网约车，建议取消每年超30000公里质保政策，品控细节做的再精致点 小毛病减少点

品牌 and 用户运营、舒适性、安全性

重视老车主权益，出性价比高的新车，改善隔音和减震效果

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录	
品牌 and 用户运营 (21)	■ 倾听老车主声音，重视老车主权益 - 多给老用户一些权益，售后服务做好，后期保养成本降低，老客户的口碑才能带来更多的新用户 - 能给老用户升级改进 - 多收集用户需求，贴近用户，明白用户需要什么 - 希望能给充电等好的折扣或者权益，惠及老用户，给老用户更多好的体验 - 多听取车主意见，这是后续是否会继续适用埃安品牌及推荐的重要因素 - 增加车主的粘性，多对老用户的车辆进行升级 - 维护旧客户，拓展新客户 商城积分活动多增加些，对老客户的跟踪服务再细致一点 - 老用户权益增加 - 还是要多关注车辆的不良率	■ 出性价比高的新车 - 跪求埃安高层出便宜的七座mpv - 希望能出更多性价比车型 - 埃安Y在我心中算是比较完美的车了，希望领导可以出个6座侧滑门版，比较符合现在的用车需求 - 希望Y出后驱版，独立悬架，同时有长续航后驱版本，更优化操控及高续航 出一款MPV吧，真的需要 - 继续加油做更适合平民的新能源车 - 中规中矩搞车，不要盲目跟风 - 希望在2024年这个成王败寇的行业市场，认清自己品牌定位，保持性价比，把新能源的价格打下来，支持本土品牌 - 再出一些性价比高的车子 - 慢点改款 - 慢点出新款吧
舒适性 (12)	■ 隔音和减振需升级 - 隔音不好，胎噪太大，得优化优化 - 车舱内的智能感知可以取消，换点有用的配置，密封太差了，冬天坐车里感觉冷风飕飕的，开起来风噪也特别大 隔音要做好 - 提高隔音，和密封 - 空间是很不错的，可以考虑把减震升级一下提高舒适性，后排可以升级为可调电动座椅，座椅包裹性要要提高，不然浪费了车里这么大的空间	■ 其它 - 副驾驶扶手 - 优化舒适度 增加热泵空调 - 主驾驶位怎么调节都不舒服 - 夏天车里能热死人，玻璃不隔热一样
安全性 (4)	- 希望把汽车安全性提上来 - 希望智领能增加主动刹车等辅助功能，让安全性得到提升	- 提升800V平台，卖13w起，安全性保持就卖爆了 - 坐里面看不见车头改下

配置、服务、空间、价格与权益

后雨刷、加热丝等基础配置不要减，提高售后服务质量，后备箱空间小

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录	
配置 (14)	■ 基础配置不要减，增加后雨刷和加热丝等 - 乐享版减配太厉害了，希望有些配置不是很贵的可以不减 - 不要再减配了 - 格局大点，后雨刷减配，后头枕减配，想自己加装都不行 - 不要减配 - 有关安全方面的配置还是不要省 - 基础配置不能减 - 增加后玻璃雨刷 - 后雨刷、后风挡加热必须安排上 - 埃安Y是SUV车型，应该配后雨刷 - 全部标配车内把手和后挡风玻璃加热丝	- 标配外放电 - 希望多点功能下放，比如后排扶手、头枕、玻璃加热、后雨刮器等 23款YP80版 为啥没有科技，YP能不能加上电动尾门、后雨刮器、座椅通风加热 ■ 优化便利性配置 - 空调太费电，没有手机互联 - 前后门上面的门把手能不能装一下 - 空调模式预设工程根本没法自定义，希望改进 充电口位置太别扭了 - 空调喜好设置根本无法设置希望改进 - 希望能对蓝牙钥匙进行一些优化
服务 (13)	■ 提高售后服务质量，维修保养多些优惠 - 提供更好的售后，电子产品容易故障，在保修期内爽快更换维修，不要推三推四 - 解决对埃安家用车被保险公司拒保，加价等问题 - 唯一不满意就是车的方向问题，为了这个问题去售后好几次至今未解决，还说十来万的车就是这样的 - 做好售后，坚持别倒闭 - 服务有待提高	- 保养和售后多点优惠 - 质量好一点，我不是追求智驾的人，4S弄个空调节温器在售后3天才交车 4S店强制绑定保险这条，让购车体验直线下降 - 实打实做好质量，后期售后！新款只会偷工减料 - 把售后服务做好，价格让利给车主 - 北京这边4s店还在减少真的售后不太方便了，希望能得到解决 - 售后服务要跟上啊 - 规范4S店
空间 (5)	■ 后备箱空间小 - 储物空间 后备箱空间太小	- 加大后备箱储物空间 - 希望后备箱空间能在做大一点 - 车内空间不错，可后备箱空间还是差点
价格与权益 (4)	- 价格可以定十万以内，会推荐全班同学购买 - 品控做得更好些，价格优惠些	广州的政策能不能全国推广，羡慕死了 - 把价格打下来

补能便利性、操控&一位深访车主想对广汽埃安高层说的话

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录	
补能便利性 (4)	- 多几个埃安专用充电站 提升充电速度 - 应该适当增加埃安专门充电桩数量	希望公司能够在自品牌超充桩覆盖度做一些提升，市区郊区覆盖度提升后对车主用车充电焦虑感会有很大改善
操控 (2)	底盘质感欠舒适	提高车辆通过性
问题	1.埃安APP反应慢，广告多：埃安APP反应速度慢，你打开后至少得等4-5秒，才能够显示界面。正常显示界面后，它以广告为主，有一个它自己公司的简介，再是一些政策，我觉得直接进入操作界面对客户比较友好。正常来说，我设置好预约充电之后插上枪，到了预约点自动充电。但是埃安APP是我插上枪预约好之后，我还得点允许充电、充电开始，这个APP比较傻，点了一次之后它可能没有动作，你还得再点一次，什么时候它右上角出现预约充电准备中的小字，你才可以安心的把APP关掉。 2.加底盘护板和采暖是否影响售后：加不加底盘护板，我打个问号。现在我们群里边也在说，现在有两派，第一派是加了没事，有出现问题的话，售后也管；还有一派是不加，加了的话到时候售后不管。还有加采暖到底影响不影响售后，因为我打车的时候打到过埃安Y，我们这边埃安Y做滴滴的挺多的，他们有的个人加采暖，但他们是2021款的，机甲风那一款的，他说我们无所谓了，已经不用再管什么售后质保，因为他们要挣钱一年跑十几万公里，他们加了采暖感觉很舒服，我想加但不敢加。	
建议	1.广汽就是一个不那么用心做产品的品牌，它可能吸取了日本品牌造车的一些缺点，老百姓谁都不傻，老款80智领版和新款差九度电，它告诉我照样能跑610km。我给客服打电话，“你们现在的格局太小了，我第一次买你们的车，让我感觉到对用户的不用心，像大家都不懂车一样”，我去看车先看的是玻璃，它连静音玻璃都没有，暂且先不考虑静音玻璃，看玻璃的厚度，像咱们国产的奇瑞、吉利等等，十几万的车用的都是静音玻璃。希望格局大一点，踏踏实实做产品，不要耍小聪明。 2.老百姓能看到，也能感觉到一个企业是不是踏踏实实做事，因为现在这批买车的人都是80后和90后，这代人受的教育和以前物资比较匮乏的时候不一样，现在可选的东西多，加上现在的媒体属于开放式的，我们能从各个渠道了解产品到底是什么样的，它隐性的东西和放在明面的东西我们都能知道。对于我，买这辆车有可能处于阶段性的选择，但是这个品牌我可能不会复购，因为埃安没有考虑到用户最基本的安全问题，例如后挡风玻璃的雨刷。现在买这款车主要用途是开网约车，网约车一旦达到一定的饱和率，加上现在广州市政府有一万块钱的补贴，区政府有三四千块钱补贴，把它的销量撑起来了，如果凭它现在这种做工、质量、续航虚标，车机的拉垮，后续销量可能赶不上其他的新势力品牌。	

05 附录：AION Y Plus满意度的影响因素分析



满意度影响因素分析

舒适性、操控、安全性、质量、配置、外观是AION Y Plus提高满意度的关键点

- 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。其中舒适性、操控、安全性、质量、配置、外观这6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78.4%的变化原因
- 厂家可结合定性部分用户反馈重点对舒适性、操控、安全性、质量、配置、外观进行优化，从而提升用户总体满意度

总体满意度与二级指标之间的关系	
二级指标	总体满意度
安全性	0.807**
操控	0.779**
舒适性	0.771**
质量	0.761**
配置	0.754**
外观	0.752**
动力	0.737**
补能便利性	0.722**
售后服务	0.704**
智能驾驶	0.699**
智能座舱	0.694**
内饰	0.687**
电池和续航	0.674**
空间	0.466**
**表示 $p < 0.01$	

二级指标逐步回归分析结果			
指标	B	SE	P
常数	0.972	0.323	0.003
舒适性满意度	0.208	0.047	0.000
操控满意度	0.193	0.054	0.001
安全性满意度	0.149	0.062	0.018
质量满意度	0.132	0.056	0.02
配置满意度	0.114	0.053	0.034
外观满意度	0.112	0.04	0.005
R²	0.784		
因变量：综合来看，使用过程中您觉得该汽车产品的总体表现如何？			

注：本研究使用的满意度量表Cronbach' s α系数为0.955，信度高

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150万+，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AION Y Plus车主群！

AION Y Plus车型群已经建立好久了，欢迎埃安车主和潜在车主扫码添加编辑微信（备注：埃安+车型名称）加群哦~

（加群即可免费获取以下车型的满意度调研报告以及每天最新的行业资讯，期待您的加入~）



车丽斯 (chelice)

《电动汽车用户联盟》
用户研究员



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