

小鹏G6 用户满意度报告



北京烹小鱼咨询有限公司

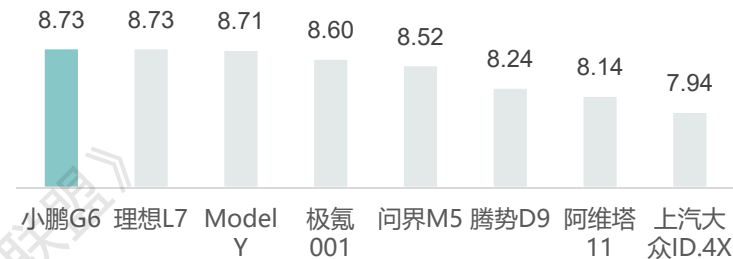
2023年11月29日

核心结论

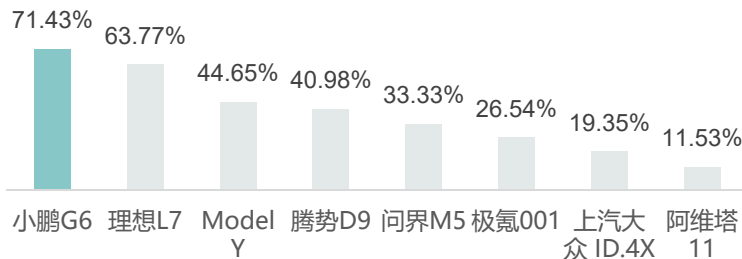
小鹏G6：高性价比水桶智能车，强的不仅仅是智驾

1. **智驾**是用户选择小鹏G6最重要的因素，但小鹏G6的成功不仅仅因为它的智驾强，更多是因为它方方面面都很强，是一款**高性价比的水桶智能车**。
2. 智驾之外，**空间、续航（800伏高压平台）、智能座舱**，也是用户选择小鹏G6的重要因素。
3. 小鹏G6总体满意度为8.73分，超过了特斯拉Model Y的8.71分，与理想L7不相上下。
4. 小鹏G6的用户净推荐值（NPS）高达**71.43%**，用户推荐度位列第一，推荐因主要是智驾领先、续航扎实、空间大、智能座舱优秀、性价比高。
5. 小鹏G6**智能座舱**满意度超过了问界M5的鸿蒙座舱和理想L7的智能座舱，满意度领先同行。
6. 小鹏G6的**智能驾驶**满意度超过了阿维塔11的华为智驾，满意度领先同行。
7. **外观和内饰**是小鹏G6满意度最低的指标，满意率均不到70%，提升空间较大。

不同车型满意度评分对比



不同车型净推荐值对比



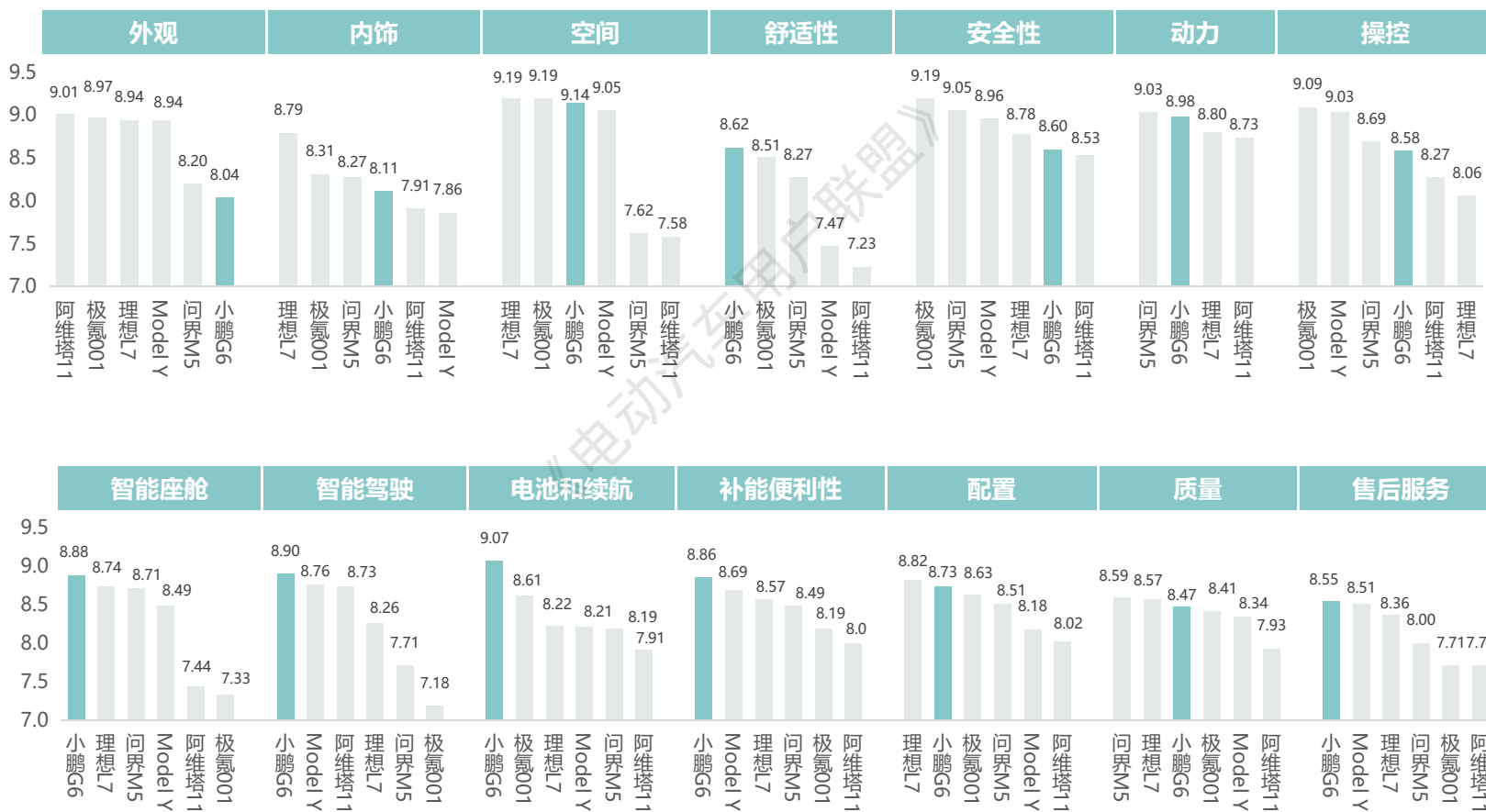
蒋保信

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。



小鹏G6及友商车型细分指标满意度比较

- 小鹏G6的智能座舱、智能驾驶、电池和续航、补能便利性满意度优于友商，位列行业第一梯队
- 小鹏G6的外观、内饰、安全满意度次于友商，尤其是外观排名垫底



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

核心满意项：智能驾驶、智能座舱、空间、电池和续航

核心抱怨项：外观、内饰

智能驾驶	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 高速NGP驾驶像人类，基本不需要接管，能有效缓解驾驶疲劳。车主眼中的高速NGP已经具备人类司机的主动能力，90%以上的路程都能交给高速NGP，基本上不需要车主接管，减轻了驾驶疲劳。 ➢ 城市NGP能更好处理城市复杂导航路线。上海交通比较复杂，在没有开启城市NGP时车主会走错路，开车时也需要时刻看地图。但自从城市NGP覆盖上海后，NGP会帮助车主按路线准确行驶。 ➢ 变道果断，不怕超速。在车主看来，小鹏G6的智驾是“老司机”，比自己车技好，变道果断，车速踩着限速跑，不怕超速行驶。 ➢ LCC在拥堵路段驾驶，乘坐感受比人驾驶更舒适。车主认为LCC的起步、跟车、刹停比人平缓。在拥堵路段自己踩刹车时，有时重、有时轻，比较容易刹车点头，但小鹏的LCC让车主感觉很温柔，比油车刹车还要舒适。 		
智能座舱	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 可实现全场景语音控制。车主认为小鹏G6的全车功能几乎都能用语音控制，智能语音非常出色。通过对比，车主觉得在所有新能源车中，小鹏G6的全场景语音控制属于比较优、比较靠前的。 ➢ 智慧场景更具趣味性、安全性、人性化。智慧场景仅支持G6和G9车型使用，车主能够对智能座舱的功能进行个性化需求定制，不局限于洗车模式，车主还设置过四季恒温上车准备、火箭发射、副驾上车播报、下车挂P档提示等场景。 		
空间	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 皮薄馅大，整体空间表现出色。在车主看来，小鹏G6的外部尺寸相对来说挺小，但内部空间很大，可以算得上“皮薄馅大”。小鹏G6的车内高度比较高，1.2m的小朋友完全可以在后排站起来。 	续航电池	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 电耗低，WLTP实际续航里程扎实。G6的碳化硅平台、3C电池和热泵空调，降低了车辆的整体能耗。车主感觉WLTP的续航非常扎实，有时甚至反向续标，580Max版本WLTP续航是455公里，车主开到过459公里。
外观	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 车尾臃肿，刹车灯位置低。一些车主觉得车尾太臃肿，不太好看；刹车灯的位置设计太低，一般车型在该位置放置雾灯，车主认为位置的改变可能会给日常使用带来不便。 	内饰	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 车主对小鹏G6内饰用料和做工抱怨度较高 ➢ 新车有异味。26%的车主认为新车内饰有比较重的异味，但是通风之后味道会消散，车主建议直接准备一个车载香氛，来抵消异味感。



- 01 调研目的、方法及样本情况**
- 02 小鹏G6用户画像、比选车型及购买原因**
- 03 小鹏G6的用户满意度和推荐度**
 - (1) 总体满意度及14项指标满意度详解
 - (2) 用户净推荐值（NPS）及推荐因详解
- 04 203位小鹏G6车主给小鹏汽车高层的意见和诉求**
- 05 附录**
 - (1) 小鹏G6满意度影响因素分析
 - (2) 小鹏G6与Model Y满意度横评
 - (3) 小鹏G6与Model Y用户画像对比

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：为小鹏G6潜在用户提供一份有价值的口碑报告

1. 传达小鹏G6车主声音，同时为潜在用户提供有价值的购车参考
2. 为小鹏汽车改进产品和服务提供参考，同时便于同行深度了解小鹏G6

➤ 调研方法：定量研究和定性研究相结合

采用定量研究（线上问卷调研）和定性研究（线下座谈会、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：线上问卷调研共回收292份答卷，经过车主身份验证（需核验以下资料中的一项：APP用车信息截图/购车订单截图/行驶证照片）和问卷作答情况（内容逻辑、填答时间）审核去除89份无效问卷，以余下的203份有效答卷作为定量分析样本。
2. 座谈会/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，同时兼顾性别、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	款车型分布	
样本来源	小鹏G6认证车主社群	定量用户邀约、小鹏G6认证车主社群	580长续航 Pro (20.99w)	20.7%
时间	2023年10月12日-10月13日	2023年10月15日-10月17日	580长续航 Max (22.99w)	26.1%
地区	全国22个省/自治区/直辖市 (Top5: 浙江、广东、江苏、北京、上海)	北京、上海、浙江	755超长续航 Pro (23.49w)	15.8%
样本条件	主要/唯一购买决策者和使用者	行驶里程超过2000km	755超长续航 Max (25.49w)	33.5%
样本量	在线调研车主 203人	线下座谈会 7人 、在线深访 2人	700四驱高性能 Max (27.69w)	3.9%

02 小鹏G6用户画像、比选车型及购买原因

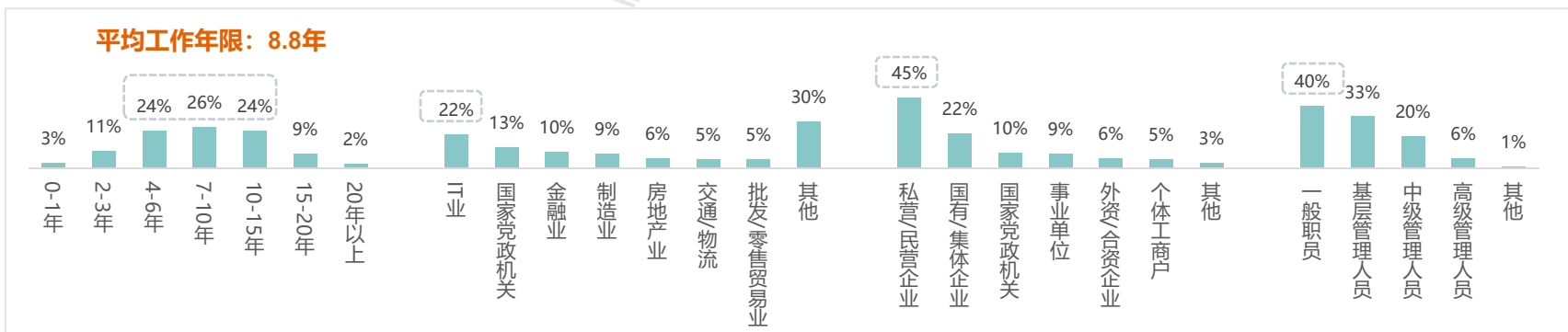
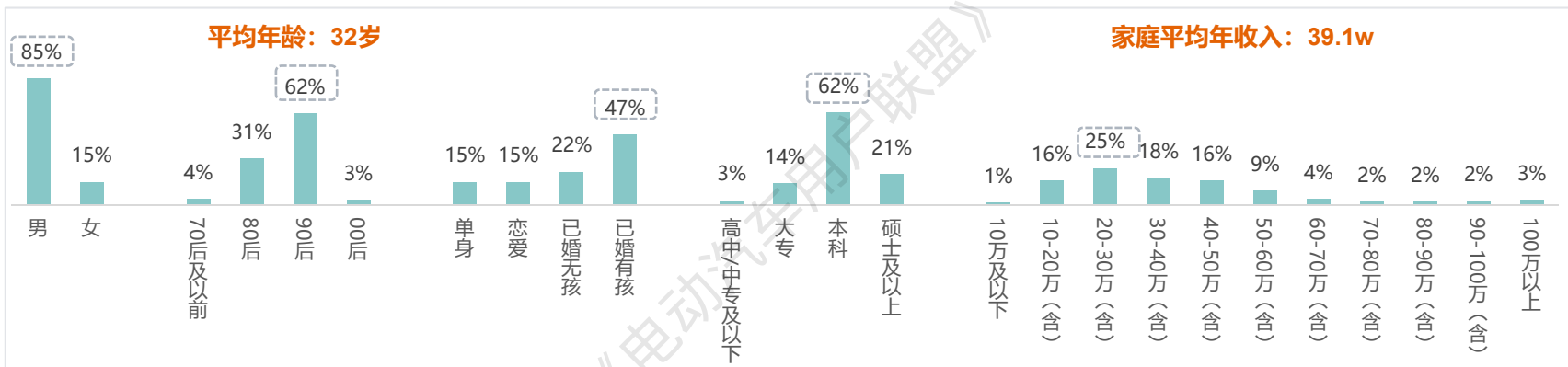
- (1) 是谁在买小鹏G6
- (2) 对比车型及战败原因
- (3) 购买小鹏G6的原因
- (4) 小鹏G6典型车主画像



小鹏G6用户画像

35岁以下男性青年为主，从事IT业，看重智驾，追求性价比

- 本次随机抽样调研中，小鹏G6车主以男性为主，35岁以下青年用户占比78%，平均年龄32岁，已婚有孩占比47%，无孩占比53%
- 多数拥有本科及以上学历，家庭年平均收入39.1w，工作年限在4-15年，IT业从业者居多，为一般职员或基层管理者
- 从座谈会和深访对象来看，他们看重智能驾驶，注重性价比



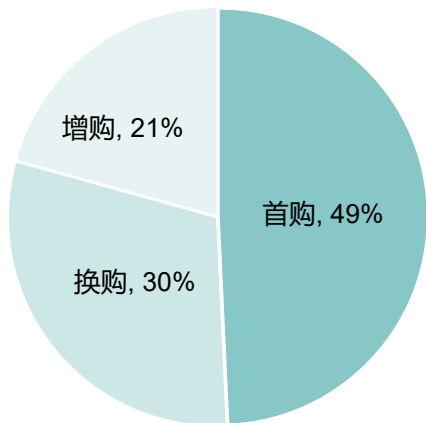
注：Base=203，由于样本覆盖范围和抽样局限性，本次调研车主画像不具有完全代表性
数据说明：青年用户年龄35岁以下，中年用户年龄35-54岁，老年用户年龄大于等于55岁

购车与拥车情况

小鹏G6首购用户占比49%，增换购多来自小鹏老车主，品牌忠诚度较高

- 小鹏G6车主以首购为主，占比达到49%，35岁以下的用户占比84%。增/换购用户合计占比51%，90后95前（1990年-1994年）换购占比最高，为39%；85后增购占比最高，为33%
- 从购车前拥车情况来看，小鹏用户的品牌忠诚度较高；此外，换购用户还有比亚迪、北汽的老车主；增购用户有宝马等豪华车和丰田等日系车的车主

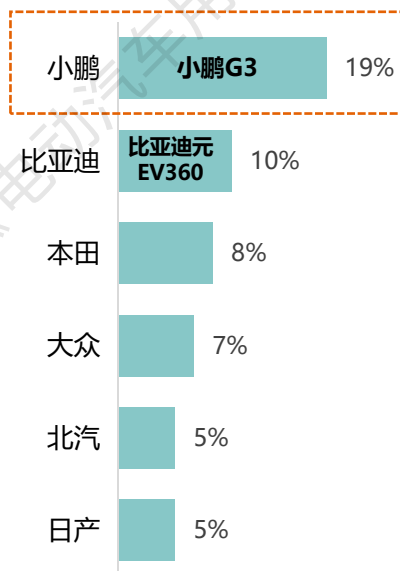
购车类型



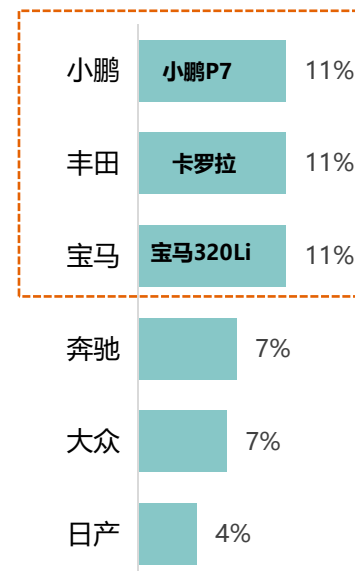
注：Base=203，左图：您的小鹏G6属于哪种购车情况？

购车前拥车情况

替换掉的车型品牌TOP 6 (N=61)



家庭目前保有其他车型品牌TOP 6 (N=97)



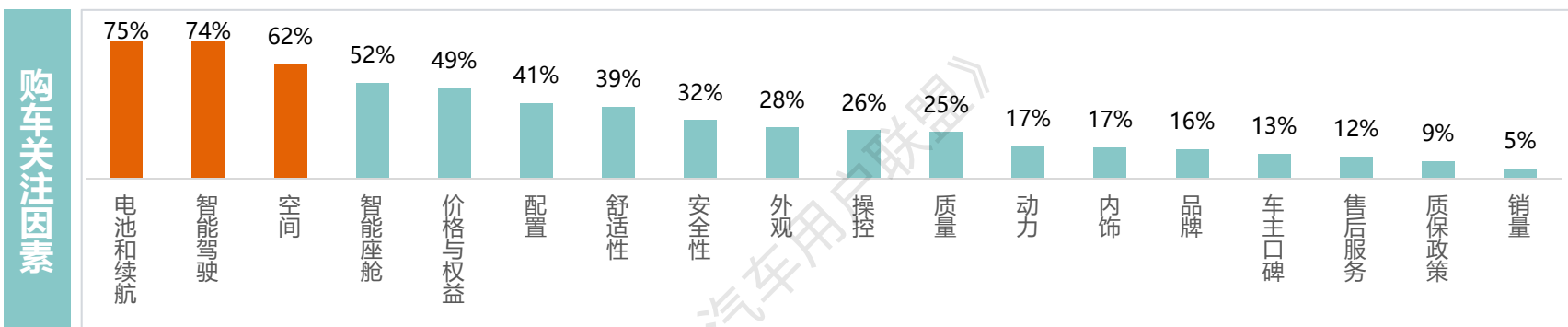
中图：您用于换购小鹏G6车辆的车型是？

右图：除了这辆小鹏G6，您家里目前保有车具体是什么品牌、车型？

购车关注因素

小鹏G6用户最关注车辆的电池和续航、智能驾驶、空间

- 超过7成车主关注电池和续航以及智能驾驶，他们希望实际续航扎实，最好能跑500公里
- 智能驾驶方面关心LCC跟车是否合理性，同时希望智能驾驶缓解驾驶疲劳
- 超过6成车主关注空间，他们希望后排空间大，乘坐舒适；后备箱能满足露营、旅游时的储物需求；后排放倒能睡觉



电池和续航

- 希望实际能跑500公里，满足长途需求
 - 我希望车子能开500公里左右，稳扎稳打，满足长途需求。（北京，王先生）
 - 续航短是G3的痛点，尤其跑长途，上高速时续航都没法满足需求，我觉得实际达到500公里比较好。（北京，李先生）

智能驾驶

- 关心LCC跟车是否合理
 - 我每天从东坝开车到上地，30公里，天天堵，我很关注智能驾驶，最关心堵车时LCC跟车的合理性。（北京，林先生）
- 智驾能够缓解驾驶疲劳
 - 智能驾驶对我来说是锦上添花，在长途驾驶过程中可以缓解我的驾驶疲劳。（北京，李先生）

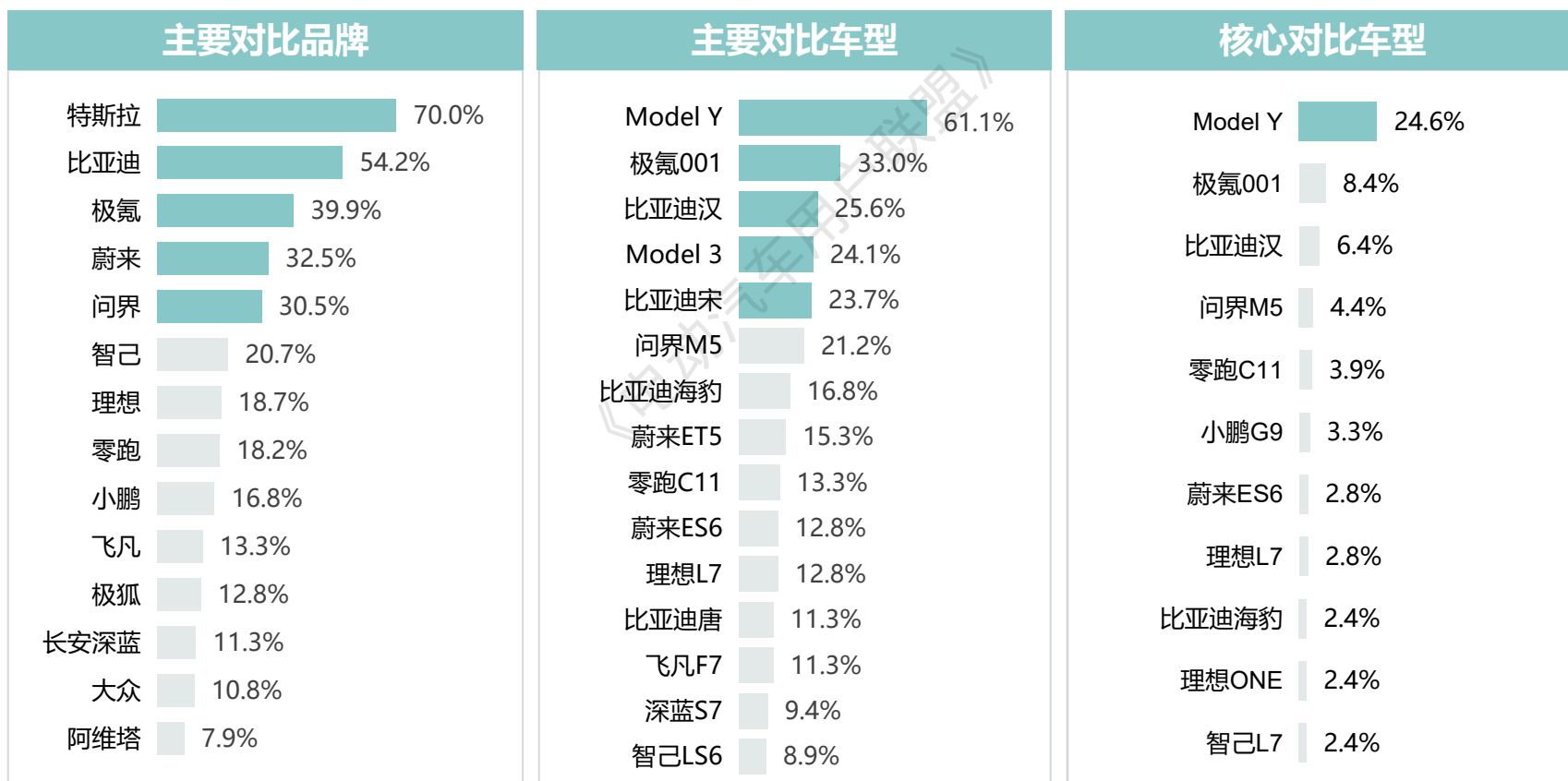
空间

- 希望后排、后备箱空间大
 - 家里有两个小孩（9岁，10岁），想要后排乘坐空间大点。有时候装东西比较多，对后备箱空间也有需求。（北京，李先生）
- 希望后排放倒能睡觉
 - 我比较关注后排空间和后备箱大小，它不够大的话，我没法睡觉。我在房山工作，早上很早去，晚上很晚结束，中间需要休息一下，座椅放倒变成床就可以睡觉。（北京，杨先生）

对比车型

特斯拉、比亚迪是主要比选品牌，特斯拉Model Y是最核心竞品

- 小鹏G6最核心竞品是特斯拉Model Y，61.6%车主对比过，且有24.6%的人不买小鹏G6就会买Model Y
- 他们还重点对比的车型有：极氪001、比亚迪汉、问界M5和零跑C11
- 他们比选车型范围较大，并不限于SUV，15w-35w的轿车车型和SUV车型均有对比



注：Base=203

左图：在购买小鹏G6这辆车前，您都对对比过那些品牌？ 中图：具体是以下哪些车型？ 右图：如果不买小鹏G6，您最有可能购买哪款车？

对比车型

特斯拉Model Y、极氪001战败给小鹏G6的原因

- Model Y战败的原因主要是内饰简陋；价格有下沉空间；导航水土不服；语音识别拉垮
- 极氪001战败主要是因为车身太大不利于停车；车机系统难用；后排头部空间不够；价格较高，超出预算

核心对比车型

战败原因



Model Y

■ 内饰做工粗糙

我试驾过Model Y，整体感觉**内饰太糙了**，包括它的一些缝隙、接缝，一看就是老美的做工风格，相对来说内饰上还是比较差。

■ 价格还有下沉空间

我一看特斯拉**毛利这么高**，我觉得它的价格还有下沉空间，但是它现在没有完全放下来，我想它把价格下探一下。

■ 导航水土不服

我觉得Model Y**导航**可能在国内**水土不服**，不是特别好。特斯拉车主可能都是用手机导航的。

■ 语音识别拉垮

开过小鹏的车之后，再开Model Y，觉得它的**语音识别**、对话特别特别烂，简直无法忍受，我感觉特斯拉只是吹得很牛。（北京，李先生）



极氪001

■ 车身太大不利于停车

它的**车宽、车长**，针对于日常驾驶，尤其女车主，可能确实很难驾驭。（北京，王先生）

■ 车机系统难用

极氪001的**车机系统**确实比较难用。（北京，王先生）

■ 后排头部空间不够

它是中大型轿车，不是SUV，空间不够，**后排高度**不行，把后排放平，人没办法**坐起来**。（上海，柴女士）

■ 价格超过预算

001当时要30万，**超过我的预算**，购买后的**还贷压力**比较大。当时有一个优惠活动，好像是两年20万免息，我也能够接受，但是不想有还贷压力，后来就没有考虑001。（浙江，唐先生）

注：如果不买小鹏G6，您最有可能购买哪款车？放弃原因是什么？

对比车型

比亚迪汉、问界M5、零跑C11战败给小鹏G6的原因

- 比亚迪汉战败是因为外观中庸、车机设计不够年轻化
- 问界M5战败是因为外观内饰设计偏传统、增程不是纯粹的新能源车，增程器挤占乘坐空间、智驾版价格偏高
- 零跑C11战败则是由于品牌实力不强、口碑差、坐垫短，承托性差

核心对比车型

战败原因



比亚迪汉

- 外观中庸 *比亚迪汉看起来稍微有一点油腻，更偏中年人一些，这个车看着确实比较中庸。*
- 车机设计不够年轻化 *智能化设计差的比较多，车机、包括UI的设计都感觉比较老气，没什么新意，年轻人不太喜欢这类风格。（北京，刘先生）*



问界M5

- 外观造型没有特色 *造型也不太好看，没有太大的新鲜感，平平无奇。*
- 内饰风格与自身年龄不符 *内饰总体风格相对偏成熟稳重，我觉得可能比我的实际年龄显得更大，看着更加老气。*
- 增程不算纯粹的新能源车 *M5是增程的平台，它不是一个很纯粹的纯电新能源车。*
- 增程器挤占乘员舱空间 *它这个车与小鹏差不多长度的情况下，内部空间要比小鹏差一节。它不是纯电平台，可能前面的增程器占据了空间。G6车头很短，将空间都让渡给了乘员舱。*
- 智驾版价格偏高 *加上智驾可以考虑，但是它价格会高很多，一下子就比G6贵5万以上。（北京，刘先生）*



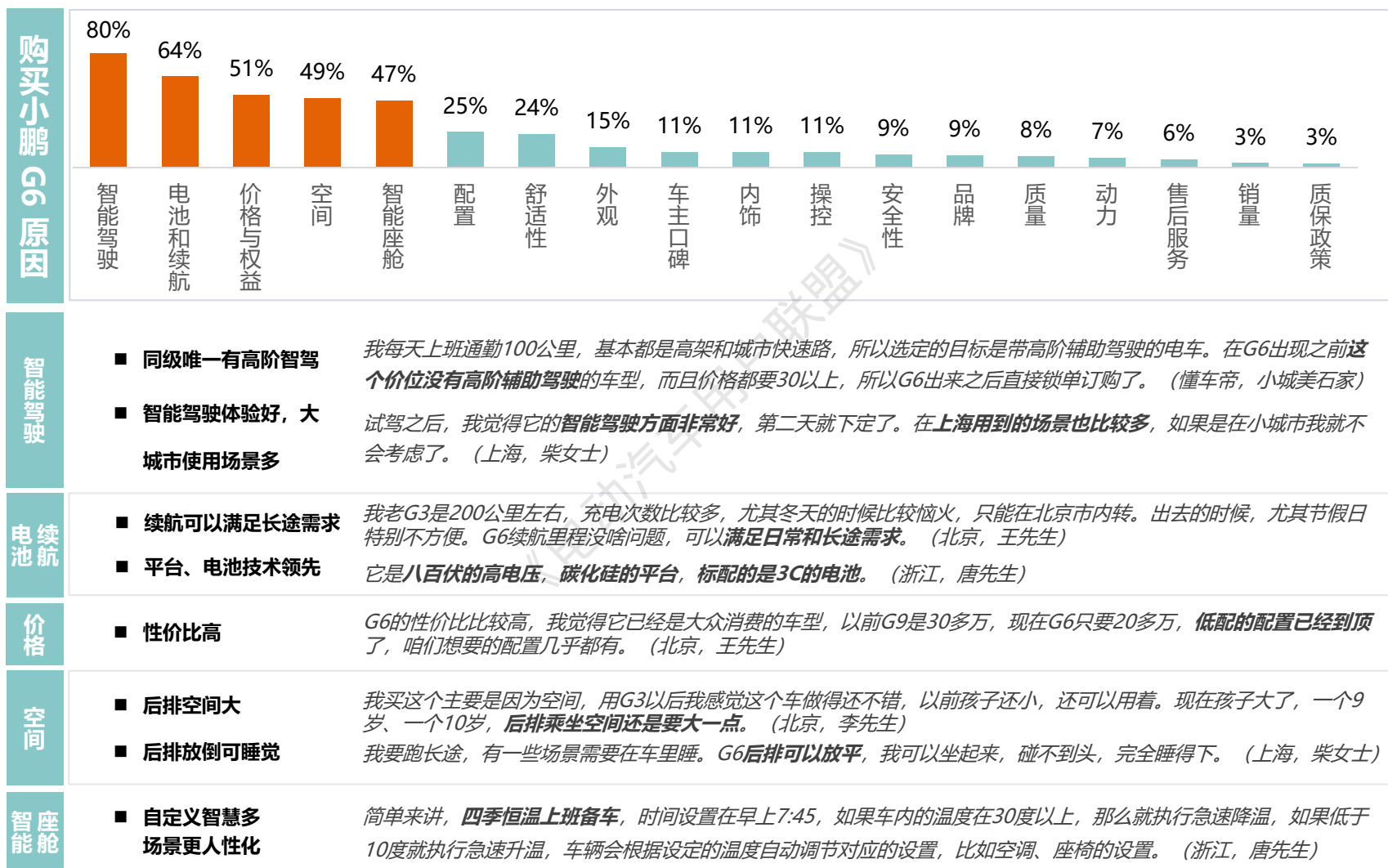
零跑C11

- 品牌实力不强，担心售后没有保障 *我感觉零跑的品牌力度不够，买车还是会考虑到售后，担心品牌没了售后都找不到人。*
- 用户口碑差 *很多用户反馈它的小问题比较多，像车门异响，后备箱异响比较多。（上海，柴女士）*
- 后排坐垫短，承托性差 *C11它的坐垫会比较短，特别是后排的坐垫，座椅的承托性不太好。（浙江，唐先生）*

注：如果不买小鹏G6，您最有可能购买哪款车型？放弃原因是什么？

小鹏G6购买原因

智驾领先、续航扎实、性价比高是用户选择小鹏G6最重要的原因



注：Base=203，题目：您最终选择购买小鹏G6的原因是什么？

浙江-唐先生——2023年6月购买580长续航 Max (22.99w) , 行驶6250公里

2年前试驾小鹏P5被智驾种草, 2年后喜提G6, 十分惊喜



基本信息: 32岁, 两口之家
工作情况: 通讯行业, 对外业务

兴趣爱好: 露营、探店、摄影
消费偏好: 以高性价比为主, 喜欢智能家居, 例如小米



购车关注→对比车型

购车: 帕萨特换购, 预算18-23w

动机: 车型升级、露营需求

关注:

- **续航:** CLTC在600以上, 可以满足江浙沪当日往返, 无需补电
- **空间:** 满足露营过夜需求
- **能源类型:** 纯电较混动、增程更省心, 保养成本更低, 补能频次更少
- **配置:** 对电尾门、行李架、头枕音响、雨量感应雨刷、副驾座椅调节有需求
- **智能驾驶:** 具有LCC、ACC功能

比亚迪 宋

零跑C11

PLUS EV



- 👍 空间大
- 👍 符合自身预算
- 👍 有补贴政策
- 👍 纯电续航里程长
- 👍 纯电续航里程长
- 👍 配置中有车顶行李架、座椅按摩
- 👍 有座椅通风、加热
- 👍 座椅按摩
- 👎 正前方无雷达
- 👎 品牌力不强
- 👎 车机屏幕小
- 👎 内饰气味重
- 👎 车机屏幕小, UI不满意

选择小鹏G6的原因

- **智驾减轻驾驶疲劳感:** 权衡之下, 我最后还是选了580的Max, 虽然LCC在高速上面能够跟车, 对我降低疲劳度而言也非常够用了, 但Max可以免费使用它的XNGP, 就是更高阶的辅助驾驶的功能。
- **乘坐空间大, 露营可睡在车里:** 前、后排乘坐空间, 不管是腿部距离也好, 还是头部空间也好, G6非常够用了, 车内的空间完全超出我想要的级别, 非常大。因为我也是一个露营爱好者, 也很喜欢电车露营能够睡在车里的新露营方式。
- **800V平台充电快, 没有续航焦虑:** 考虑到580Max它是八百伏平台, 按销售的说法整个充电速度是十分钟能充300公里, 那我觉得可能夸张点, 但是比如20分钟能够充个300公里, 我也非常能接受了, 因为我开长途也是不多的, 580在市区开基本上也能够用, 没什么(续航焦虑)问题, 它的充电速度比较快。

购车历程→用车体验→推荐意愿

- **购车历程:** 2021年在小鹏体验店被P5的内饰、智能化吸引, 尤其对记忆泊车感到非常新奇, 但考虑到电车价格还有下探空间就暂时搁置买车想法, 但埋下了一颗买电车的种子。今年3-6月, 经历了一波三折的选车之路, 对比过十几辆车, 下了近1.4万大小定金后, 最终选择了G6。
- **惊喜时刻:** 对油换电车主, G6智驾带来的体验是从来没有过的, 很难接受没有智驾的车, 就像“由俭入奢易, 由奢入俭难”, 再换下一辆车的时候真的很难去选车!
- **推荐意愿:** 非常推荐, 它的各个方面在同级别中都非常能打, 是六边形战士, 另外, 它也满足了我95%的需求, 除了座椅按摩, 我想要的都有了, 像大空间、行李架等。

北京-李先生——2023年6月购买700四驱高性能 Max (27.69w) , 行驶9388公里

虽宣传落后，但空间、续航“百分百击中我”，智能驾驶更是锦上添花



基本信息：40岁，四口之家，已婚2孩

工作情况：IT行业，运营

兴趣爱好：徒步、旅行、自驾游

消费偏好：除了豪雅手表外，消费上无特别钟爱的品牌



购车关注→对比车型

购车：小鹏G3换购，预算30w

动机：车型升级、家庭用车

关注：

- **空间**：希望后排及后备箱有大空间
- **电池和续航**：实际续航里程要能达到500公里
- **安全性**：希望车身结构安全、电池不冒烟不自燃

阿维塔 11



👉 华为、长安、宁德时代三大厂商联合

👉 续航能耗比较高

👉 车机卡顿不流畅

👉 语音识别不如小鹏精准，覆盖范围不全面

👉 没有单踏板模式

Model Y



👉 纯电续航达不到要求

👉 内饰接缝大，做工糙

👉 导航水土不符

👉 语音识别对话相比小鹏无法忍受

👉 价格有下探空间

选择小鹏G6的原因

- **空间大**：买G6主要是因为**空间**，**后备箱空间大**，外面看着好像溜背，实际车辆里面空间很大，之前我感觉G3做得不错，但空间的确受限，以前孩子还小，现在两个小孩一个9岁，一个10岁需要更大一点的空间舒适出行。
- **纯电续航里程长**：坦率说续航是G3的痛点，尤其跑长途，而小鹏G6 700四驱Max CLTC达到700km。
- **车身电池一体化安全性好**：小鹏是**CIB电池车身一体化技术**，只冒烟不起火。
- **智能驾驶减轻驾驶疲劳，避免错过路口**：智能驾驶对我来说算是锦上添花，在长途驾驶过程中可以**缓解驾驶疲劳**。有时候开车接电话/聊天就会错过路口，智能驾驶它会**提前提示变道**，不会发生错过路口的情况。

用车体验→推荐意愿

- **惊喜时刻**：我是四驱Max，有一次跑非铺装路面，爬到山顶车子陷进了一个沙坑里，我以为完蛋了，后来想起来有个脱困模式，它可以自动分配动力，一用，一下就出来了，但是它的能耗瞬间上来了，我第一次看到能耗冲到了34。
- **惊吓时刻**：遇到大货车，没有主动靠左，大车上方的集装箱可能会压着线会比较危险。而且它每次超卡车的时候都会顿一下，然后再加速超过去。
- **推荐意愿**：推荐G6，的确开好好用，功能比较齐备的一款水桶车。

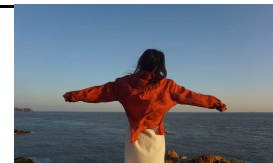
上海-柴女士——2023年7月购买755超长续航 Max (25.49w) , 行驶2761公里

以前觉得智驾不是刚需，试驾小鹏G6后觉得智驾真香，第二天就下定了



基本信息：29岁，两口之家
工作情况：IT行业

兴趣爱好：记录生活——无人机、摄影、旅游
消费偏好：电子设备、没有特别钟爱的品牌



购车关注→对比车型

购车：首购，预算28w内

动机：周边出游、露营

关注：

- **续航**：最少标600，实际要能跑500
- **空间**：后排座椅放倒后头部空间充足，露营时可睡觉；后排家人乘坐舒适
- **安全性**：电池不自燃、车身结实扛撞、具备AEB
- **价格与权益**：租房党安装充电桩不便，希望有充电权益

极氪 001



- 👍 车身够硬，安全
- 👍 外观帅气
- 👍 续航700
- 👍 内饰做工好
- 👍 驾驶感、操控感较好
- 👎 车太大，不好停车
- 👎 头部空间不够
- 👎 智能化不及G6
- 👎 没有快充

零跑C11



- 👍 空间足够
- 👍 高配续航650，符合要求
- 👍 价格低，性价比高
- 👍 内饰用料不错
- 👍 有座椅按摩
- 👎 品牌实力不强
- 👎 用户口碑差
- 👎 没有快充

选择小鹏G6的原因

- **新上市车型**：相比极氪001和零跑C11，它是一款比较新的车型。
- **品牌实在，用料和安全性好**：小鹏的牌子也比较实在，包括它的很多用料，车身一体化，各方面都满足了我的需要。
- **智能化很好，智驾在上海使用场景多**：让我下单最主要的原因是它智能化方面真的很好，试驾之后的第二天我就下定了。买车前，智能化不是刚需，小鹏G6出来后，智能化变成了选择时的主要考虑因素，带给我比较大的惊喜。像智驾在上海用到的场景比较多，如果是在一个小城市，我肯定不会考虑。
- **价格和出现时机合适**：价格比极氪001稍微便宜一些。虽然极氪001后面降价了，增加了配置还降到了不到27万，但是我已经订了G6。早点降价就买了。当时我已经定了G6，001的智能化没有G6好。如果说它早一点降价，趁我还没有关注G6的时候，我肯定早买了，因为当时很想赶紧买一辆车，但它一直不降价，缘分不够。

购车历程→用车体验→推荐意愿

- **购车历程**：一开始考虑续航长的混动，但上海混动不能上绿牌，只能考虑纯电。先看了极氪001和零跑C11，后面意外看到小鹏P5，但续航、空间不满足需求，之后销售推荐了G6，试驾之后觉得G6空间、价格、智能化比较好，于是放弃极氪001，选择了G6。
- **惊喜时刻**：续航比较扎实，高速实际行驶平均560左右，城区能耗10-11左右。
- **推荐意愿**：比较推荐，推荐上海的朋友买。上海交通比较复杂，一不小心就被扣分，有NGP很方便，智能驾驶确实是比较理性的，出去玩的时候也比较推荐这一款车。

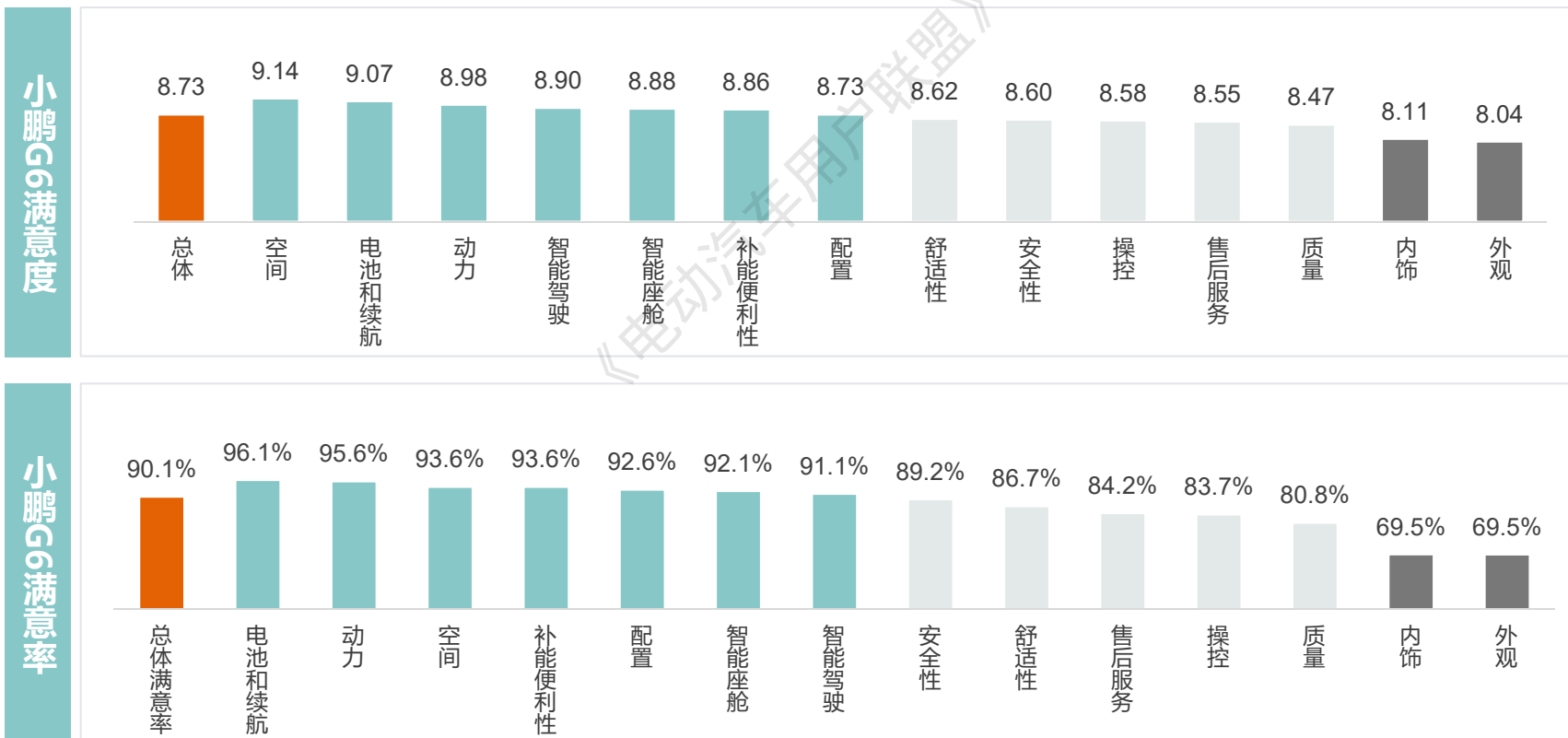
03 小鹏G6的用户满意度和推荐度

- (1) 总体满意度及14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8.73分，总体满意率90.1%

- 小鹏G6总体满意度8.73分，总体满意率90.1%，满意度和满意率均非常高
- 14项维度中，有12项维度的满意率超过80%，7项满意率高于90%，各方面表现比较均衡
- 综合满意度得分、满意率和与友商车型得分对比，智能驾驶、补能便利性、空间、电池和续航、智能座舱，是小鹏G6的长板；内饰和外观是小鹏G6的短板



注：Base=203

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14个维度的表现如何？

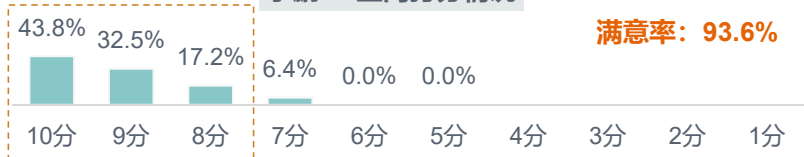
下图数据说明：满意率为各维度打8分及以上的人数比例

满意度 TOP 1

空间 满意度9.14分，满意率93.6% | 皮薄馅大，表现出色

- 小鹏G6前后排头部和腿部空间大，后备箱能满足露营装载需求；车内空间较为灵活多变，可在车里铺床睡觉
- 相比其它中型SUV，小鹏G6空间表现优秀，但美中不足的是取消了手套箱这一储物空间

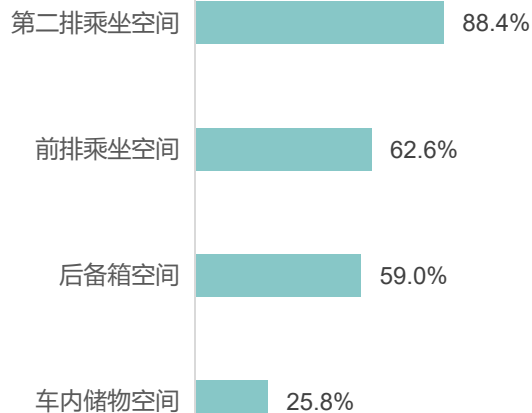
小鹏G6空间打分情况



友商车型空间满意度排行



空间细分项目满意度排序 (N=190)



二排、前排乘坐空间大，头部、腿部空间充足

“后排空间挺大，跟它的车身结构有关，本来它的电池偏低，整体车内高度比较高，我闺女7岁，1.2米，一个人现在可以站在里边。”（北京，王先生）

“前后排不管是腿部距离也好，还是头部空间也好，我觉得G6非常够用了。”（浙江，唐先生）

“这车的内部空间很大，但它外部的尺寸相对还挺小，像饺子那样的，内馅大，外面还小。”（北京，林先生）

后备箱比Model Y小，但能满足露营装载需求

“后备箱，当时给我的印象是稍微小了一点，因为我对比了Model Y的后备箱，我就觉得G6小好多。但是这次国庆露营之后，我发现G6后备箱能放的东西是真的多，完全够用，车内的空间完全超出我想要的级别了，非常大。”（浙江，唐先生）

牺牲了一些储物空间

“一些储物空间变小了，手套箱、储物格、前备箱有牺牲。”（浙江，唐先生）

满意度 TOP 2

电池和续航 满意度9.07分， 满意率96.1% | 满意度领先友商

- 小鹏G6车主对车辆的剩余续航里程显示和实际续航里程满意度最高，对高速公路续航能力也较为满意
- G6的碳化硅平台、3C电池和热泵空调，降低了车辆的整体能耗，车主对此十分满意

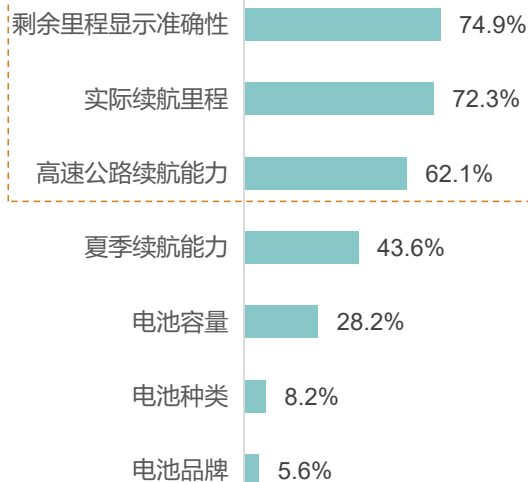
小鹏G6电池和续航打分情况



友商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 (N=195)



➢ 城区行驶剩余里程显示准确

“ 剩余里程显示蛮准，但高速会打折扣，城区差不多。高速实际续航要看车速，车速100的话，能耗大概是13到15；120的话，能耗到16。要说里程的话，它500是没有问题的，500多都没有问题。城市用车的话，它的能耗是11到12，那可能就会有将近600了。”（上海，柴女士，755Max）

➢ WLTP实际续航里程扎实

“ 我580Max选配20寸的轮毂，WLTP满续航是455公里，在日常实际使用中，大概是在380到400。但是有一回我的行程加起来是到了459左右，超过了455，它的WLTP续航是非常扎实的，有时候还能够实现反向虚标。”（浙江，唐先生，580Max）

➢ 电耗低

“ 我同事提个比亚迪秦花16、17万，一比能耗和我差不多，G6这么大个，11、12度电，不敢想象。”

（北京，王先生，580Pro）

注：Base=203；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]

下图：您对电池和续航满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度 TOP 3

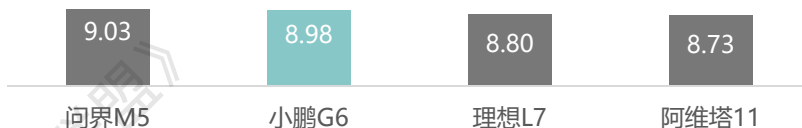
动力 满意度8.98分， 满意率95.6%

- 小鹏G6动力表现出色，6.6s的零百加速，推背感强，爬坡能力强，标准模式下轻松超车
- 四驱车型配备脱困模式，能瞬时输出强大动力，实现脱困

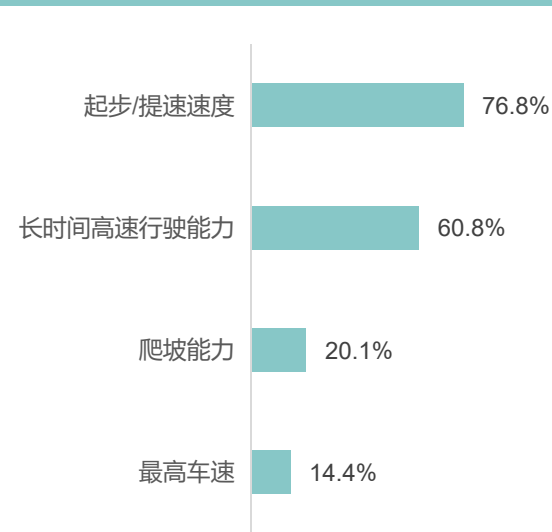
小鹏G6动力打分情况



友商车型动力满意度排行



动力细分项目满意度排序 (N=194)



➤ 百公里加速6.6s，推背感强；爬坡能力强；标准模式超车轻松

“动力挺足，我们有尝试开启过运动模式，推背感挺强的，但有点过于刺激，还是开到了标准模式。”
 (上海, 柴女士, 755Max)

“G6百公里加速是6.6秒，足够惊喜，性能上面是我觉得都是过剩的，爬坡能力完全没问题。我原先开G6是舒适模式加低回收，近一个月，我发现用标准（模式）很爽，超车的时候油门一踩立马超到前面去了。”
 (浙江, 唐先生, 580Max)

➤ 脱困模式效果好

“因为我是四驱Max，有次跑非铺装路面，爬到山顶上陷入到了一块沙坑，我还以为完蛋了，后来想起来有脱困模式，使用之后一下出来了，而且这个模式自动分配动力，但是它的能耗瞬间上来了，我第一次看到能耗一下冲到34。”
 (北京, 李先生, 700Max)

满意度 TOP 4

智能驾驶 满意度8.90分， 满意率91.1%|满意度领先友商

- 小鹏G6Pro版搭载XPILOT辅助驾驶，无激光雷达，包含一颗Orin-X芯片
- 小鹏G6Pro版车主满意度最高的均是高速NGP，对车道居中辅助和自适应巡航的满意度也较高

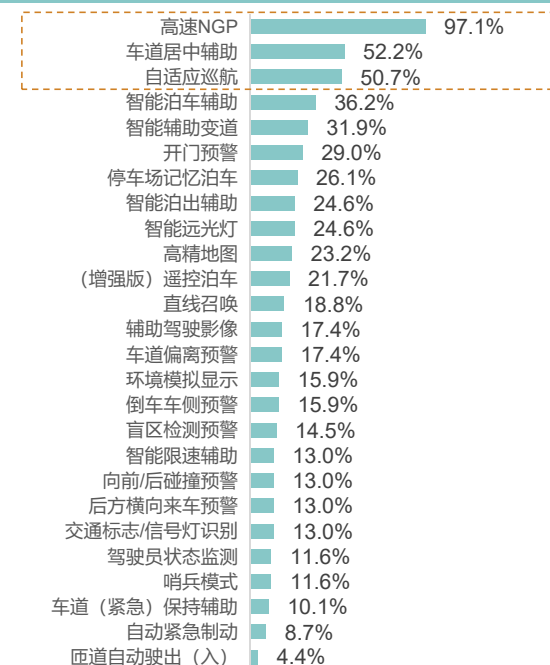
小鹏G6智能驾驶打分情况



友商车型智能驾驶满意度排行



智能驾驶细分项目满意度排序 (Pro版 N=69)



➤ 高速NGP基本不需要接管

“小鹏的辅助驾驶绝对可以说是国内第一梯队，高速上直接全程NGP，基本上不需要自己接管，安逸。” (懂车帝，我鹏由我不由天，580Pro)

➤ 变道果断，不怕超速，省心

“G6是车技比我好的老司机，变道果断，车速踩着限速跑，不用怕超速，不能使用NGP的路段用LCC也是相当省心的。” (懂车帝，小鹏忠实用户，755Pro)

➤ LCC相比人驾驶，乘坐感受更舒适

“LCC好就是跟车、刹停、起步比人要平缓，有时候咱们拥堵刹车，有的时候重了、轻了，LCC刹车的时候永远都感觉很温柔，咱们这个刹车踏板现在不是电辅助吗，感觉稍微来点儿就点头，但是LCC刹车我觉得比油车还要温柔一点。” (北京，王先生，580Pro)

➤ 进匝道提示早、变道犹豫

“高速NGP，前些日子我出去玩，380公里高速，基本360公里都是使它开的。但是变道去匝道的时候，提前2公里就开始提示要变道，有时候你在最左车道往右并的时候，右边有车，就感觉特别危险，它过不去的话，就一直在那儿打灯，也不知道要干嘛，左边一下，右边一下，我就赶紧退出了。” (北京，李先生，755Pro)

注: Base=203; 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]

下图: 您对智能驾驶满意的地方具体是什么? [多选题]

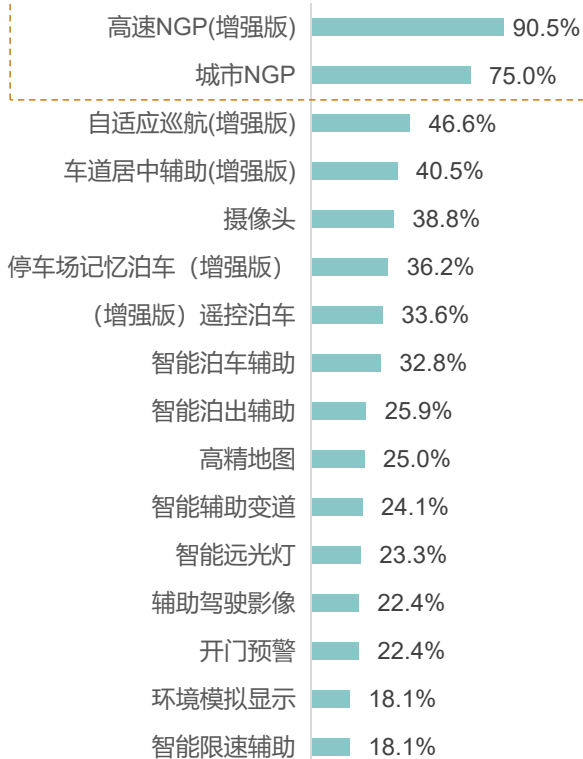
满意度 TOP 4

智能驾驶 (Max版本)：高速NGP驾驶像人类，城市NGP能更好处理复杂导航路线

- 小鹏G6Max版本搭载XNGP，配备双激光雷达以及双Orin-X芯片
- 车主对增强版的高速NGP满意度极高，对城市NGP的满意度也很高，对智能泊车功能也较为满意

智能驾驶细分项目满意度排序

(Max版 N=116)



➢ 高速NGP驾驶像人类，缓解驾驶疲劳

“我觉得小鹏的高速NGP已经具备了一定**人类司机**的**主动能力**，**90%以上**的路程都能交给它处理，极大**缓解疲劳**，几个让人惊喜的点是它会**主动超慢车**，也会**主动避让**大车。”（浙江，唐先生,580Max）
 “高速的XNGP**很实用**，我试过从广州到韶关，高速**超过100公里**智能驾驶中途**无接管**，进出**匝道**也很顺滑，大大减少了路程中的**精力消耗**。”（懂车帝，君山上人，580Max）

➢ 城市NGP能更好处理城市复杂导航路线，更省心

“上海交通比较**复杂**，没有开XNGP的时候，我们自己经常走错，得时刻看地图，用XNGP我们就**不用操心**，它能够帮我们走到比较合适的道路，规范行车，**很省心**。80%用XNGP，赶时间就自己开，大部分都是NGP开。
堵车时自己开，经常要控制刹车和油门，脚就会抽筋，用XNGP**自动跟车**就非常方便。相比其他车，我们还有**超车变道**，都很方便、智能。”（上海，柴女士,755Max）

➢ 记忆泊车好用、智能泊车不依赖车位线、遥控泊车方便

“到公司地库里，开进去，点一下记忆泊车，它就能识别车位，然后自动停，我感觉这个功能特别**好用**。还有我家那个老小区，有时候线**画得不是很明显**，它也能识别到，也能停进去。还有进出车位，尤其是地库旁边，它有时候都是墙，停进去之后门打不开，这个时候你可以直接让它开出来，然后再上去。”（北京，师先生580Max）

注：Base=203

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]

下图：您对智能驾驶满意的地方具体是什么？[多选题]

智能驾驶的不满意点

变道和超车场景

- **变道逻辑不合理** 现在整体的**变道逻辑**经常会**出错**，可能变道时会出现**加速、减速**，它的逻辑不通。
- **出匝道不及时变道** 走五环的时候，有一次遇到极特殊情况，我要出匝道了，但是它那次出现了一个BUG，按正常来说，导航还有100米就应该要**变道准备出匝道**，但我还在中间那条道走，我不知道那个属于BUG，还是什么。
- **超车保守** 它在那儿**瞎超车**，**该超车的时候不超**，就一直跟在后面，眼看着旁边车唰唰过去。它特别喜欢变道到最左边第一条车道上，但实际上可能二、三条车道比较空旷好走，但它可能**默认最左边最快**。（北京，杨先生）
- **车道选择默认最左侧车道** 变道时它比较激进，永远要**靠最左侧车道**走，但其实正常情况下可能是中间车道比较好走。如果**人去预判**，可能后面车离我100多米就该变道了，但它数据好像读取不到，可能后面的车离我**50米了**，它才开始**变道**，好几次差点因为这种情况被蹭到，这个危险性挺大的。（北京，王先生）
- **变道激进**
- **边超车边打灯** **一边超车一边打转向灯**，不会提前打转向灯。（上海，柴女士）

泊车场景

- **跨楼层泊车提醒迟** 我试过**跨楼层停车**，我觉得它提醒的**时间点**还是有点**迟**，像我每天去公司，正常来说我进公司门以后它就会提醒我。但现在是我下了地库，马上到第二层它才开始提醒我是不是要智慧泊车，这个会有延迟。
- **自动泊车原地打方向盘** 自动泊车有一个缺点，它可能调好角度，然后自己**原地打方向盘**，打完以后再开始慢慢泊车。（北京，王先生）它倒车都是直接原地抡方向盘，还是还有点心疼的。（上海，柴女士）
- **泊车时方向盘疯狂振动** 现在自动泊车时方向盘疯狂振动就吓到我。（北京，杨先生）

其他场景

- **拥堵场景不会根据路况调整合适的行驶速度** 前面**堵车**堵了一大片，大概距离一两百米，那时候速度不够，它会**猛加速**，不像人能预知前面已经堵车。像我开的话，就60过去，反正之后也得降下来，但是它会从60先到100，然后在很短的距离从100降下来。（北京，林先生）
- **幽灵刹车** 有时候它会**莫名其妙刹车**，前面什么也没有，突然给你刹一下。我10月9号提的车，遇到了3次。有一次我离前面的车可能有500米，突然给我刹了个车，后面还有车，然后我赶紧踩电门。
- **右侧车道有大车反而更偏右** 目前**避让大车**效果不好，大车来了反而**靠右**，没有主动靠左。不知道是不是它有一点**无图**的因素在里面，它现在会把车的阴影识别成车道线，它就会更偏右。虽然它也是车道保持，但就是靠右。（北京，杨先生）
- **收费站场景，模式切换延迟** 它在高精地图和无高精地图**切换过程**的时候会有一段时间的**数据延迟**。像前段时间我进京时要过收费站，过收费站的那个时间虽然也有高精地图覆盖，但它实际使用场景应该要落到当前场景，进入无图模式，那个时候它的跟车、变道逻辑就要切换，但有些时候大家都已经往这边拐了，车还是往前走。这种**特殊场景**的时候，它表现的**数据不到位**。（北京，王先生）

满意度 TOP 5

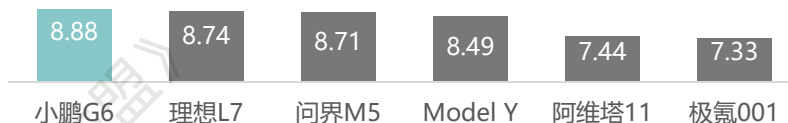
智能座舱 满意度8.88分，满意率92.1% | 满意度领先友商

- 小鹏G6智能座舱满意度超过了理想L7和问界M5，排名位列友商首位，用户对全场景下的语音控制满意度极高，对智慧多场景座舱的满意也很高，这一功能提升了智能座舱的可玩性
- 美中不足的是车机应用商店的APP还较少；导航不支持百度地图

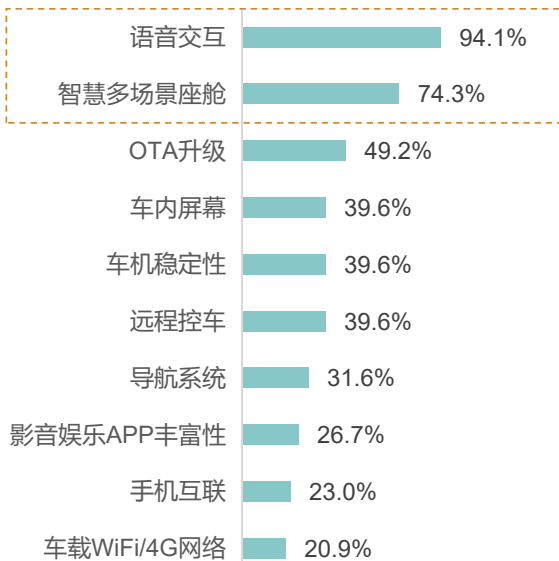
小鹏G6智能座舱维度打分情况



友商车型智能座舱满意度排行



智能座舱细分项目满意度排序 (N=187)



➤ 全场景语音控制

“全场景基本语音控制，这个现在在所有新能源里属于比较优，靠前的。”（北京，王先生）

“智能语音非常出色，全车功能几乎都能用语音控制，智能驾驶在高架和高速上用着非常舒服。”（懂车帝，上进溪流yAq）

➤ 智慧场景更具趣味性、安全性、人性化

“目前智慧场景仅支持G6和G9，然后它开放了350多项车端能力支持对座舱功能的个性化定制需求，它不仅局限于洗车模式，我还设置了四季恒温上车准备、火箭发射、副驾上车播报、下车挂P档提示等。”（浙江，唐先生）

➤ 应用商店的APP较少；不支持百度地图

“小鹏的应用商店APP太少，娱乐性还是不如理想、华为等厂商，建议增加腾讯视频，微信等应用软件，丰富车机软件生态。”（北京，卢先生）

“我觉得最好还是支持一下百度地图，目前只能下高德，不是很方便。作为车载导航，百度也是有它的优势，尽量支持一下会更好，给用户更多的选择。”（上海，柴女士）

注：Base=203；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]

下图：您对智能座舱满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度 TOP 6

补能便利性 满意度8.86分， 满意率93.6% | 满意度领先友商

- 车主对小鹏G6的快充速度十分满意，自营超充桩补能速度快，对自营充电桩的数量也较为满意
- 第三方合作充电桩数量也比较多，补能也较为便利

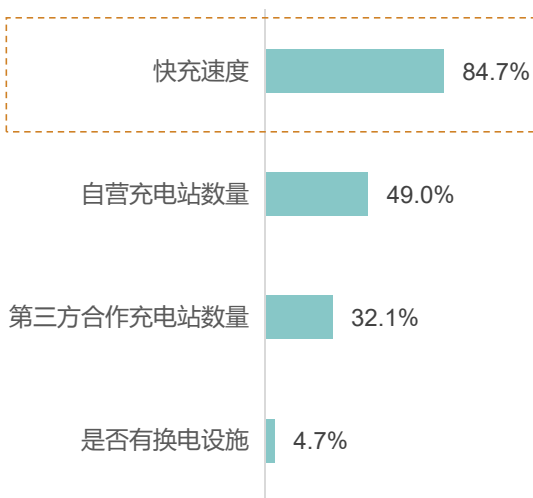
小鹏G6补能便利性打分情况



友商车型补能便利性满意度排行



补能便利性细分项目满意度排序 (N=190)



➤ 超充补能速度快

“它的充电速度也特别快，我之前实测过在小鹏的S4的充电桩，15分钟大概能补能360公里（CLTC）。后面我补过20多分钟234公里WLTP的一个里程。基本上充20分钟会得到一个比较大程度的补能。”
(浙江, 唐先生)

“我们之前去越秀大厦那边的超充充，新人第一个月减免服务费，到那边充还挺快的，大概半小时充到90%。” (上海, 柴女士)

➤ 第三方合作充电站的数量比较多

“在APP上看了一下，第三方合作充电站都挺多的，只是价格不一样，我们会对比一些比较便宜的去充电。充电站的数量是蛮多的。” (上海, 柴女士)

注：Base=203；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]

下图：您对补能便利性满意的地方具体是什么？[多选题]

满意度 TOP 7

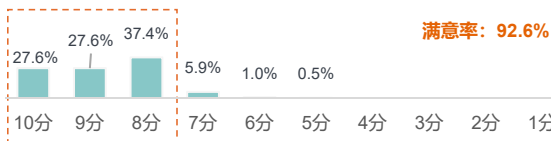
配置 满意度8.73分， 满意率92.6%

- 小鹏G6配置满意度在友商车型中排名仅次于理想L7，超越极氪001，车主对配置的先进性、人性化以及便利性配置较为满意，800V高压平台、高阶智驾是核心满意项；但车主希望能够增加流媒体后视镜的选装
- 车主对娱乐性配置中的音响品牌、音响效果和氛围灯不是很满意，希望可以增加丹拿音响的选配和氛围灯灯条

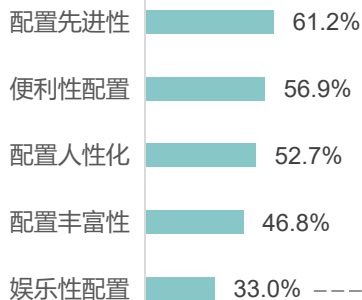
友商车型配置满意度排行



小鹏G6配置打分情况



配置细分项目满意度排序 (N=188)



科技配置领先，入门即满配

“这个价位，给到了800V平台，给劲的续航和充电，机智的车机电脑，丐版即高配的配置，真香。”

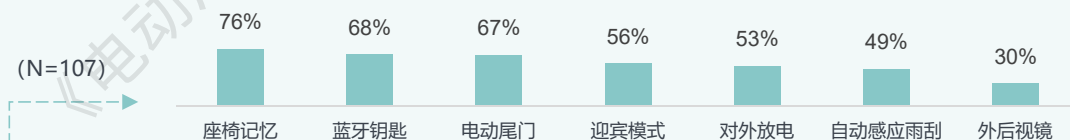
（懂车帝，只吃香菇贡丸）

“科技配置，辅助驾驶，智能座舱均是国产第一梯队。”（懂车帝，大明白Bob）

“入门即满配，除了双激光雷达，没什么区别。”（懂车帝，我是Edd1e）

便利性配置提升使用爽感

“手机蓝牙钥匙，走近自动开锁，远离自动锁车，实在是真的香，有对比才有伤害，其他的老旧款车型都要馋哭。智能雨刮还有智能远光灯，也挺爽。”（懂车帝，大明白Bob）



音响音源差，氛围灯灯条少

“因为不是丹拿音响，效果一般，音响不算差，主要是音源差，用U盘播放高码歌曲效果可以接受。”（懂车帝，神经蛙呱呱蛙）

“内饰氛围灯条太少，相比竞品差很多。”（北京，荆先生）

希望配备流媒体后视镜

“希望4S店可以增加一点选装配件的安装，像流媒体后视镜，还有G6的氛围灯。”（北京，王先生）

注：Base=203；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]

左下图：您对配置满意的地方具体是什么？[多选题]

右上/下：您对便利性/娱乐性配置满意的地方具体是什么？[多选题]

舒适性 满意度8.62分，满意率86.7%

- 小鹏G6座椅软，乘坐舒适；对腿部的承托性也较好；座椅通风风量大；车主表示后排座椅比Model Y舒适度更强
- 后排座椅可调节38度，调节范围较大；副驾也可以上下调节。遗憾在于没有座椅按摩选装

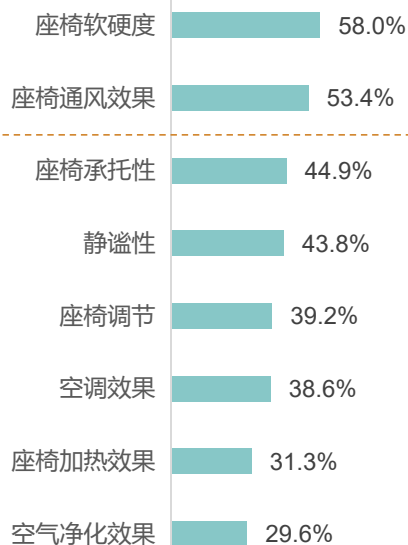
小鹏G6舒适性打分情况



友商车型舒适性满意度排行



舒适性细分项目满意度排序 (N=176)



➤ 前后排座椅软；座椅通风风量大，效果好；座椅支撑性好

“前后排座椅都**特别软**，这是我选这个车的原因之一，家人坐着都说舒服。”（懂车帝，用户对A）
 “座椅通风比较好，风量很大，夏天的时候座椅通风开起来很哇塞，坐上去很哇塞。”（北京，王先生）
 “我把坐垫调高之后，膝盖后面基本都能有支撑的，舒适性上来讲也还好。”（浙江，唐先生）

➤ 二排靠背可调范围大，提升舒适性；副驾上下高度可调节

“G6后排座椅靠背能调节，大部分的车都没有，G6调到最后，孩子休息特别**惬意**。”（北京，王先生）
 “我发现很多车都没有**副驾上下调节**，但G6是有的，这也是我媳妇想要的。后排座椅手动调节让我觉得非常**舒适**，调到最后面，后排乘客长途乘坐的舒适度有非常大的提升。我还特地去体验了一下后排，舒适度上完全是高于**Model Y**的，不在一个级别上面。”（浙江，唐先生）

➤ 没有座椅按摩选配

“**座椅按摩没有选配**。我们平时出门经常会扫码按摩，我们做IT的，上一天班会很疲惫，出去玩也会比较疲惫，就很需要一个座椅按摩。零跑C11十几万的车都有，而且它的按摩力度还可以。”（上海，柴女士）

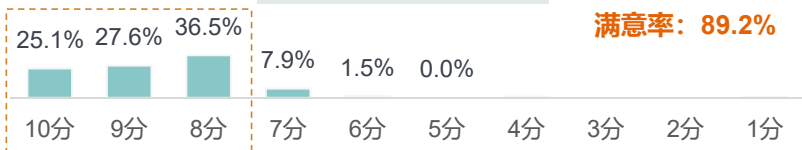
注：Base=203；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分
 左上/右上：综合来看，您对车辆舒适性的满意程度如何？[量表题]

中图：您对舒适性满意的地方具体是什么？[多选题]

安全性 满意度8.60分，满意率89.2%

- “扶摇”架构中采用了CIB电池车身一体化技术，节省空间同时更大程度提升车身结构的安全性
- 主动安全配置齐全，被动安全配置用料扎实；但由于A柱较大以及后窗面积小会在一定程度上影响驾驶视野

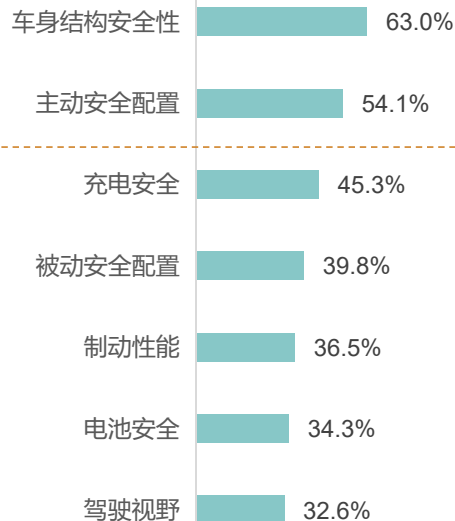
小鹏G6安全性打分情况



友商车型安全性满意度排行



安全性细分项目满意度排序 (N=181)



➤ CIB电池一体化技术安全性能更高

“别人网上说一体化车身本身安全性上面会比较高，我记得扭转刚度是42000，据说可以扛多少吨的撞击，安全性上面是比较好的。”（浙江，唐先生）

➤ 后方碰撞预警等功能齐全

“我在使用的时候，如果后车靠近，它车机会有提醒，包括开车的时候我可以通过它仪表盘上面看到周围车辆，它有个模型显现，转弯的话也有侧向的告警。”（浙江，唐先生）

➤ 吸能盒用料扎实

“我了解到原来车子还有吸能盒这个东西，后面有一个车友撞车了之后拆了（车），然后别车友到店里去给拍照的时候正好拍到这块内容，说吸能盒用料非常扎实。”（浙江，唐先生）

➤ 后窗面积小，后方视野狭窄

“因为后窗面积较小，后视镜基本看不到后面的画面。”（懂车帝，大明白Bob）

“后挡风玻璃的视野不是看得特别清楚，A柱有点大，也会遮挡视线。”（柴女士，上海）

注：Base=203；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]

中图：您对安全性满意的地方具体是什么？[多选题]

操控 满意度8.58分，满意率83.7% | 跟友商相比，满意度一般

- 底盘素质好，可以与重心较低的轿车的稳定性相媲美
- 车身底盘调校较为舒适，有效过滤地面的振动与颠簸，驾驶时很少感受到冲击感，但刹车点头需改进

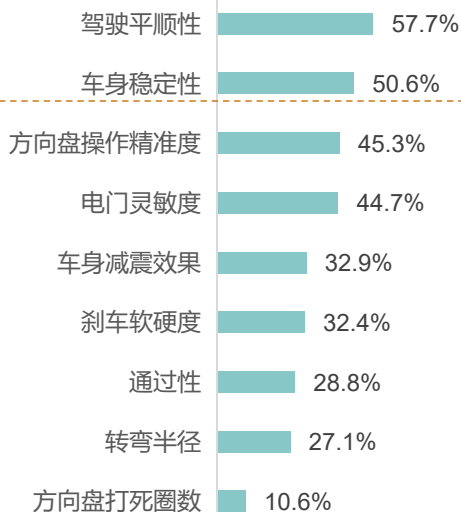
小鹏G6操控打分情况



友商车型操控满意度排行



操控细分项目满意度排序 (N=170)



➢ 驾驶平顺，车身稳定性强

“我用运动模式+中动能回收，速度慢，轻踩刹车就很平稳，舒适模式也会刹停得比较稳。”（北京，杨先生）

“G6跟帕萨特的驾驶感受一样，在地面上很稳，不会有飘的感觉，它整个底盘素质和高速行驶给我感觉也是比较好。”（浙江，唐先生）

➢ 滤震表现良好，提供舒适驾乘体验

“在过减速带的时候。很多人都说底盘像开船一样，我们公司有一个出口处有4、5根减速带，我原先每次过（减速带）震的还是蛮厉害，但是开G6感觉像开船一样滑过去了，比较颠簸的路段，震感也不是很强烈，会很舒适。”（浙江，唐先生）

➢ 刹车点头

“刹车点头、刹车制动调节有问题，尤其是前段很软，踩下1/3以后，后面2/3可能一下子它的制动力全部给到了，那个时候就有点刹车点头。”（北京，王先生1）

“刹车刹轻了没感觉，刹重了会猛一下刹车，会有点点头。”（北京，王先生2）

售后服务 满意度8.55分，满意率84.2%

- 售后服务态度好，专业性强，流程清晰
- 除维修网点布局较少外，部分车主也认为维修方案价格偏贵，还有车主反馈服务质量参差不齐

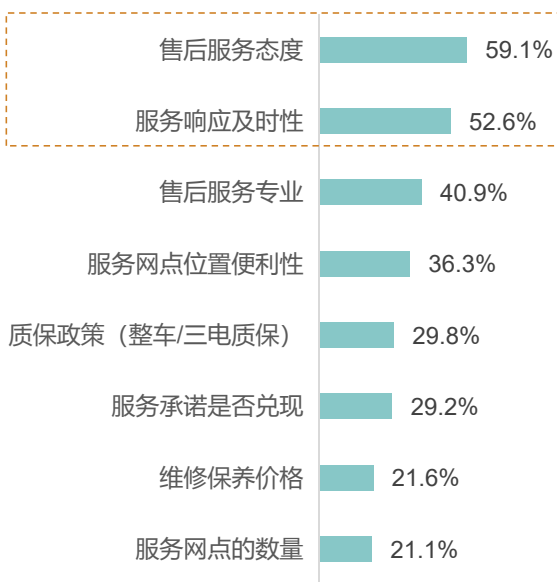
小鹏G6售后服务打分情况



友商车型售后服务满意度排行



售后服务细分项目满意度排序 (N=171)



- **服务态度好：**“它的售后可以**免费洗车**，跑业务会经常路过售后那边，就会去洗一下，他们都非常欢迎，完全看不到类似于你怎么老是来这种态度。”（浙江，唐先生）
- **服务流程清晰且专业：**“首保在APP里面预约好了之后，当天会打电话确认第二天保养的**时间和内容**，主动问我是否需要准备午饭，然后也会提醒保养要带上车钥匙，包括我提出要**看底盘**，也要求戴上安全帽，说工作规定，所以我觉得整个服务感受是比较好的，保养过程中的**专业性**非常强。”（浙江，唐先生）
- **维修方案价格偏贵：**“前段时间我的雷达罩蹭了一点，问了成寿寺店说雷达罩不能单独换，只能整个换，需要4600元，但如果只是换个雷达罩我估计撑死了四五百块钱”（北京，王先生）
- **维修网点数量少：**“北京**售后维修点**布局很少，无法满足我的使用需求。”（北京，王先生）
- **售后服务质量参差不齐：**“我个人觉得可能**加盟店的**售后质量要比**直营店的**售后质量好，而且整体的**服务意识、服务态度**比较好。小鹏这一年的**人员流动**特别大，这样它整体服务人员水平就是参差不齐的。”（北京，王先生）

注：Base=203；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]

中图：您对售后服务满意的地方具体是什么？[多选题]

质量 满意度8.47分， 满意率80.8%

- 小鹏G6工艺做工达到了二十万级别该有的水准，甚至优于核心竞品Model Y
- 小鹏G6也存在内饰异响、零部件损坏、白色内饰容易染色等问题

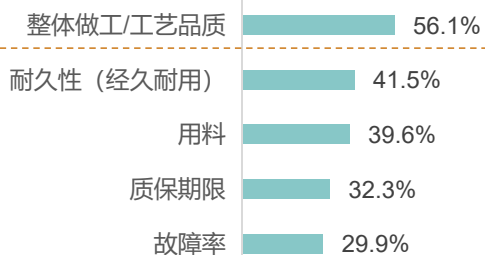
小鹏G6质量打分情况



友商车型质量满意度排行



质量细分项目满意度排序 (N=164)



➤ 做工、工艺优于Model Y

“抛开外观美丑，就做工、触感和工艺，细节的处理精细度来说，小鹏G6绝对是二十万级别该有的水准，甚至在不少地方比同级的特斯拉Model Y还要好。”（懂车帝，Nice好车）

➤ 品控和做工有待加强；座椅皮质容易染色

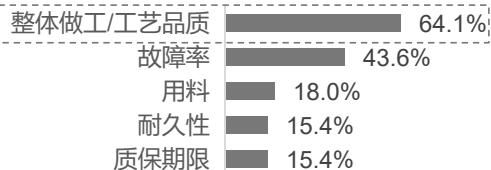
“1000公里开始内饰异响无法解决”（北京，肖先生）

“经常有提示部件损坏需要维修。”（北京，吴先生）

“品控不好，故障率较高，涉及重大安全隐患。”（北京，张先生）

“皮质比较容易蹭到一些颜色，有颜色不容易擦掉。特别是穿牛仔衣，穿深色衣服容易蹭到皮质上。”（上海，柴女士）

质量细分项目抱怨度排序 (N=39)



注：Base=203；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]

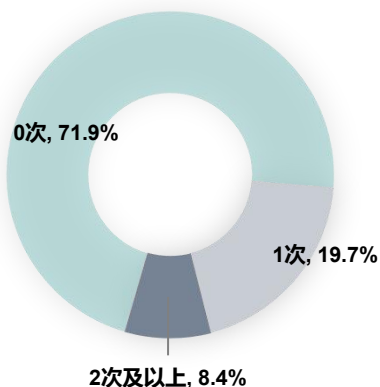
中图：您对质量满意的地方具体是什么？[多选题]

故障情况

小鹏G6的故障率为28.1%，接近理想L7，新车品控还需提升

- 相比理想L7，小鹏G6上市时间更晚，但故障率和理想L7接近，为28.1%，出现车辆无法使用的故障比例为5.9%，新车品控还需提升
- 故障主要集中在电子设备、功能操作、噪声异响，如：黑屏；智驾硬件故障和功能不稳定；车门、车窗出现异响等

车辆故障频次



导致车辆无法使用的故障频次

0次, 94.1%

1-2次, 5.9%

友商车型故障率排行

28.1%

28.4%

38.0%

40.0%

53.0%

56.1%

小鹏G6

理想L7

极氪001

Model Y

阿维塔11

问界M5

TOP5
故障种类

车主原声

1

电子设备

35%

- 倒车影像黑屏
- 倒车黑屏
- 黑屏*2
- 仪表屏黑屏

- 主控屏无法打开
- 上车蓝牙自动断开，无法挂档
- 无法检测到钥匙

2

功能操作

30%

- 激光雷达*2
- 毫米波雷达故障
- 辅助驾驶无法使用
- 辅助驾驶异常
- 激光雷达异常，无法使用智能驾驶辅助

- NGP失灵，汇入匝道没感应到右后方来车
- 高速反复自动退出NGP
- NGP偶发异常退出
- 线束坏了
- 充电口无法打开
- 后扶手箱关不上

3

噪声异响

21%

- 主驾车窗升降摩擦噪音

- 主驾车窗异响
- 车门异响*2

4

行驶过程

9%

- 打右转向灯突然无提示音

注：Base=203；理想L7为2023年2月8日上市（故障率为28.4%）；小鹏G6为2023年6月29日上市

左上：您的车出现过几次问题故障？

右图：是在哪方面出现了问题故障？

左下：导致您的车无法使用的故障有几次？

满意度 Bottom 2

内饰 满意度8.11分，满意率69.5%

- 车主对小鹏G6内饰用料和做工抱怨度较高，相比G9，G6的内饰设计缺乏豪华感
- 刚提车时，近9成车主认为新车有异味，异味重的比例达26%；但使用一个月后，异味重的比例仅有2%

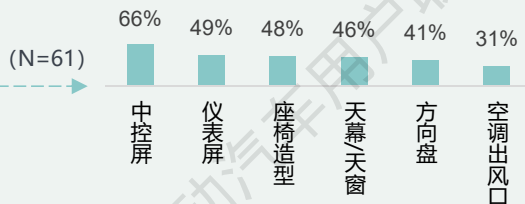
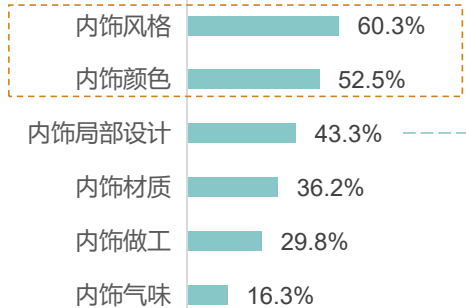
小鹏G6内饰打分情况



友商车型内饰满意度排行



内饰细分项目满意度排序 (N=141)

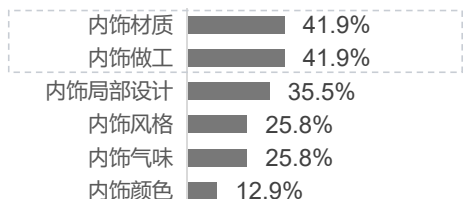


内饰风格简约科技

"G6的内饰是当下流行的**简约科技**风格，在视觉效果方面确有着不错的表现，取消了大量的**按键**。

"(懂车帝, 車茶一味)

内饰细分项目抱怨度排序 (N=62)



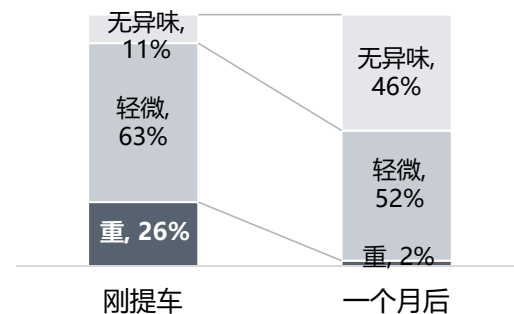
白色内饰不耐脏、座椅有异响

"内饰太过**朴素**，没有豪华感。相比G9内饰相差甚远。白色谨慎购买，真的**不耐脏**。"(懂车帝, 于沃浩)

"白色内饰穿深色牛仔衣会**蹭脏**。"(上海, 柴女士)

"车子内饰细节把控不到位，座椅有**异响**。"(北京, 李先生)

新车异味情况 (N=176)



新车有异味

"新车内饰有**异味**，可能是Max版本配备Nappa真皮的缘故，通几天风味道就小了很多，建议新车直接备一个车载香氛，会抵消异味感，感受会好很多。"(懂车帝, JerseyMotor)

注：Base=203；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]

左下：您对内饰不满意的地方具体是什么？[多选题] 右下：N=176，刚提车时，您这辆车的异味程度如何？一个月后，变化如何？（采用用车超过一个月的车主数据）

满意度 Bottom 1

外观 满意度8.04分，满意率69.5% | 满意度远远落后友商

- 小鹏G6外观具有科技感，无框车门像跑车；车身尺寸小，好停车，车主对此比较满意
- 部分车主对外观局部设计不满，认为车尾设计显臃肿；而且刹车灯的位置设计得太低，会给日常使用造成不便

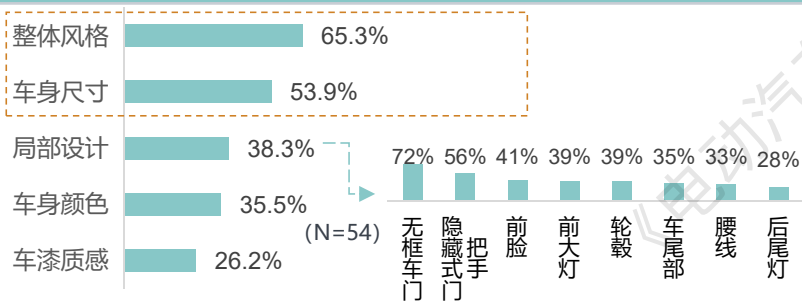
小鹏G6外观打分情况



友商车型外观满意度排行



外观细分项目满意度排序 (N=141)



外观有科技感、未来感

“外观偏向于科技感，像一辆太空车，有未来车辆的流线型。”（浙江，唐先生）

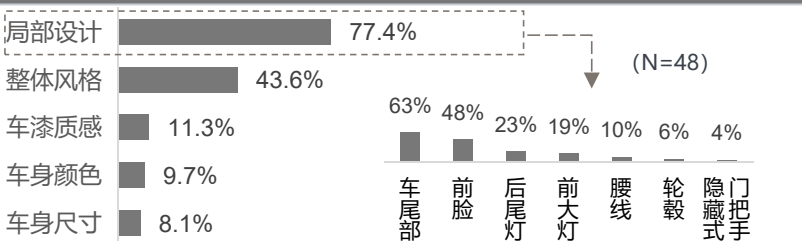
车身尺寸小，方便停车

“这车的内部空间很大，但它外部的尺寸相对还挺小，才4.75米，跟我原先的小轿车差不多，好停车。”（北京，林先生）

无框车门、隐藏式门把手造型像跑车

“车门采用了新能源车型普遍使用的隐藏式门把手及无边框式车门。当两侧车门的玻璃完全收起来时，感觉就像一辆跑车的车门。”（懂车帝，良玉之音看世界）

外观细分项目抱怨度排序 (N=62)



车尾臃肿

“车尾不太好看，太臃肿，侧面和正面都还可以。”（四川，杨先生）

刹车灯位置低

“刹车灯太低了，正常人家下边那俩是雾灯，但是它弄成刹车灯，保险杠是雾灯。”（北京，王先生）

注：Base=203；满意率为得分在8分以上的比例；满意度为平均分

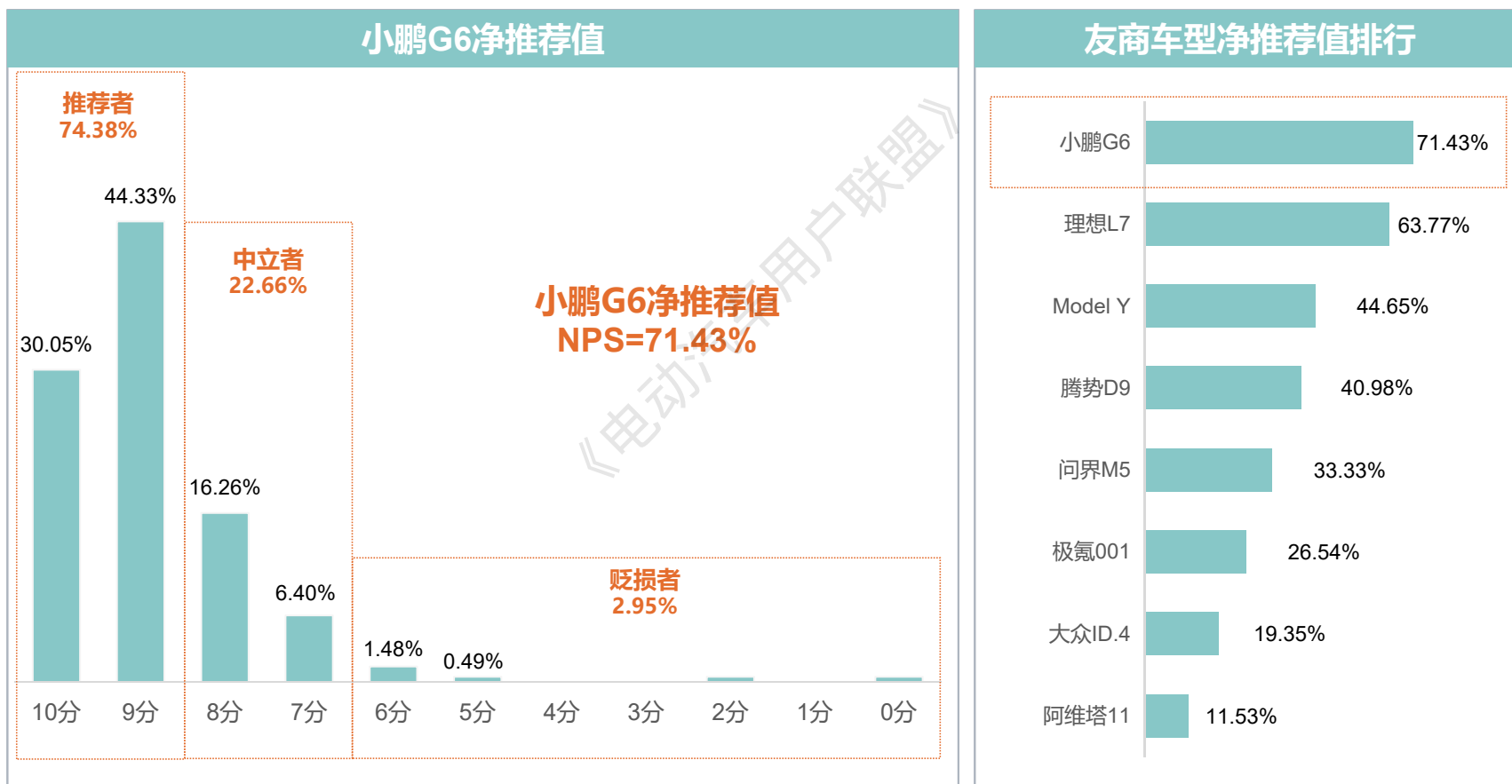
左上/右上：综合来看，您对车辆外观的满意程度如何？[量表题] 左中：您对外观满意的地方具体是什么？[多选题]、您对外观局部设计满意的地方具体是什么？[多选题]

左下：您对外观不满意的地方具体是什么？[多选题]、您对外观局部设计不满意的地方具体是什么？[多选题]

推荐度

小鹏G6净推荐值 (NPS) 71.43%，车主推荐意愿非常高

- 小鹏G6的NPS为71.43%，推荐度远高于全球畅销车型特斯拉Model Y (44.65%)
- 车主推荐小鹏G6是因为性价比高，智能驾驶能力强，没有明显短板；不那么推荐主要是因为质量和做工稍差

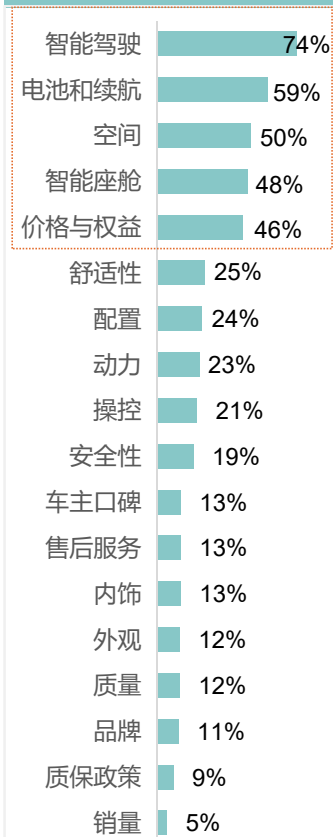


注：①Base=203，净推荐值(NPS, Net Promoter Score) =推荐者比例-贬损者比例 NPS代表用户对该品牌和产品在行为上的忠诚度，NPS越高，说明用户重复购买和推荐购买意愿越高。得分高于0被认为是“好”，50%+被认为是优秀，80%+被认为是“世界级” ②其他车型的净推荐值来源于《电动汽车用户联盟》的历史调研数据 38

推荐和中立原因

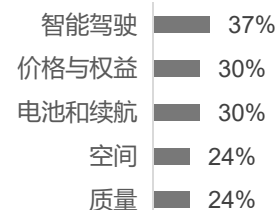
- 推荐原因：因智驾领先、续航扎实、空间大、智能座舱优秀、性价比高而推荐
- 中立原因：因智驾稍逊华为、电池品牌和兼容性差、后备箱空间和储物空间不满足使用、零部件损坏、异响而中立

小鹏G6推荐者 (74.38%)



- **NGP**谁用谁知道，太舒服了。(浙江, 徐先生)
- 智能辅助很好用，**跑长途**很省事。(北京, 王先生)
- 价格合理，空间大，**充电快、续航实**。(浙江, 李先生)
- 有孩子家庭的必定选择，**20万**价格它最合适(北京, 赵先生)
- 舒适性、智驾都**很厉害**，空间大，适合家用。(上路, 逯女士)
- G6在**性价比**上是完美的(江苏, 谢先生)
- 同配置情况下**价格给力**，性价比高，短时间内不太有能打的竞品。(上海, 蔡先生)
- 25w左右**最适合家用**，安全，智能的车。(北京, 李先生)
- 20-25万之间综合下来，还没有一个能打的，各方面**技术指标最强**(北京, 牛先生)

小鹏G6中立者 (22.66%)



- 智驾没**华为**那么厉害。(浙江, 范先生)
- **座椅做工**、内饰设计、可靠性、哨兵、**车侧影像**、**AEB** 还有提升空间。(广东, 林先生)
- **NGP**失灵让我剐蹭到公交车导致前脸坏了。(北京, 李先生)
- **电池品牌**差点意思，用上宁王可以无脑推荐。(北京, 宋先生)
- 外观和空间没有特点，**和Model Y没有差异化**。(广东, 陈先生)
- 1个月**激光雷达**就坏了，**质量**还是存疑。(上海, 袁先生)
- 还是**做工**的问题比较多。(北京, 吕先生)
- 空调和右后门有**异响**。(江苏, 钱先生)

注：推荐者 N=151，左图：您推荐小鹏G6是出于以下哪些项目？具体理由？

中立者 N=46，右图：您不是那么推荐小鹏G6是出于以下哪些项目？具体理由？

04 203位小鹏G6车主给小鹏汽车高层的 意见和诉求



智能驾驶、智能座舱

加快XNGP开城，提高OTA迭代速度

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录
智能驾驶 (34)	<ul style="list-style-type: none">• NGP: NGP还需要加强; NGP早点开放; XNGP快些开放; XNGP的一些策略还要优化, 比如变道减速问题, 跟车距离问题; 755pro版本的NGP可以提速到120以上; Max版NGP加入自定义车道; 进一步优化NGP的逻辑, 在车多的路况下体验不是很好, 太敏感; 拥堵情况下, 车主使用XNGP时可以放手; 高速NGP需要加强优化; 解决高速突然刹车的问题• 哨兵模式: 优化哨兵模式; 高速辅助驾驶出匝道时变道有点危险, 哨兵模式可以向特斯拉学习; 细节打磨好, 不要闭门造车, 多听听用户声音, 车机功能尽快完善, 比如哨兵、停车环境预警和远程查看• 影像 (360): 倒车影像没有颜色, 原来的油车有绿色区域, 黄色区域, 红色区域, 希望小鹏升级系统时可以考虑提升一下; 优化360影像盲区, 目前精准度还是有欠缺, 有时候识别不到障碍物, 360界面不够清晰, 恳求优化; 打方向灯时大屏幕开启摄像头; 打转向灯时出盲区影像; 行车记录仪影像增加剪辑后再发送到手机的功能• 泊车: 自动泊车能更新两层的停车场; 智能驾驶、智慧泊车期待在后续OTA升级中带来更多惊喜• 升级与研发:<ul style="list-style-type: none">• 应继续保持智能驾驶的研发与升级; 继续推进自动驾驶落地, 踏实前进; 希望早点突破智能驾驶门槛, 往更高的L4前进• 希望推出更多智驾升级功能, 车机学习功能, 例如变道, 速度可选择等等; 提高辅助驾驶拥堵路段的实用性; 提升智能驾驶安全性; 早点开通无图辅助驾驶• 多参考同行优秀功能, 如远程哨兵、打灯车侧影像、AEB自动刹车, 加强NGP博弈逻辑, 提高遇障处理能力, 提高软硬件稳定性可靠性; 长期有耐心的建立自己的护城河, 自动驾驶是一个很不错的赛道
	<ul style="list-style-type: none">• OTA: OTA之前厂家多进行测试, 更新系统后稳定性还不如以前; OTA还要持续优化; 提高OTA迭代速度; 继续OTA升级一些实用功能; OTA软件的功能更多一些; OTA无图模式; 赶紧把无线充电OTA搞定; 注意OTA频率, 积极反馈车主诉求, 看看隔壁理想的OTA质量; 灯光秀能否OTA; 刹车灯OTA; 希望多听听车主的建议 通过OTA升级改善智驾体验

质量、配置、品牌、产能交付

整体工艺需重点关注，建议增加流媒体后视镜，保持产品力，加快交付速度

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录
质量 (27)	<ul style="list-style-type: none">• 整体工艺: 提高做工品质, 门与内饰的接缝要控制好, 目前的间隙太大; 好好抓做工, 缝隙赛过东风; 把关装配工艺; 做工细节还需提升; 注重质量; 要提升车辆细节品质; 希望能提高品控, 增强汽车的设计感, 在空间, 智能驾驶和外观与行驶品质中继续提高; 提高产能同时提高做工工艺; 提高质量和规范; 要关注车子本身的素质, 油漆厚一点• 异响: 提高做工, 很多低级的小毛病真的不应该出现在20万价位的车上, 比如车门异响, 天窗异响, 音响共振, 私享头枕音响有电流声等; 空调风扇有异响, 做工质量可以再高些
配置 (18)	<ul style="list-style-type: none">• 流媒体后视镜: 增加流媒体后视镜服务, 可以加钱安装; 后期增加个流媒体后视镜; 希望后期官方能升级自动遮阳帘, 流媒体后视镜; 这车最好是能加流媒体后视镜; 希望给G6尤其是有尾翼的车主, 有偿更换电子内后视镜• 娱乐: 音响效果迷迷糊糊; 音响效果更好一点; 小鹏的应用商店APP太少, 娱乐性还是不如理想华为等厂商, 建议增加腾讯视频, 微信等应用软件, 丰富车机软件生态• 其他: 没有锁车下电的情况锁车, 既无法锁车又无法关闭后备箱; 给老用户优惠并且补充安装HUD, 加紧研发, 别让华为垄断; 增加G6的配置, 细节配置; 多两个USB充电口; 提高雨刮的灵敏度; 选配多一些; 刹车灯不知道可不可以升级一下, 然后感谢小鹏做出了一个这么好的产品
品牌 (18)	<ul style="list-style-type: none">• 改个名字;• 赶紧把画的饼实现了;• 看准用户需求;• 重视品牌建设; 走高性价比低价格的路线才是正确的• 保持产品力: 请持续保持产品力, 做自己; 继续加油, 国产就看小鹏了; 很实在的车, 继续做好自己的特色; 好好做产品, 发挥小鹏一直以来稳扎稳打的优势, 加油; 希望稳住脚步, 提升质量、稳定性、可靠性, 继续稳扎稳打稳步前进, 小鹏一定能成为中国电动车品牌的骄傲; 小鹏高层一直在变动, 希望稳步发展, 不要再有变动, 做的这些事情好像被挖走了, 有点担心, 建议维持初心, 把车子做得更

其他（车主权益、售后、内饰、补能、外观、空间）

需注重新、老车主权益，在外观、内饰、补能布局等方面还有改进空间

意见/诉求 (提及人数)	车主原声摘录
车主权益 (19)	<p>多给新买小鹏的车主一些权益</p> <p>以后车辆降价请给老车主权益，比如免费充电额度；一定一定一定要保留首批车主的权益啊，以后置换的话，不能再减车主权益了；多增加首任车主权益；继续加油，给老用户多些福利；不要背刺老车主；多照顾下老车主，置换参考下当时的发票和金融政策；防患于未然，如有一些背刺，希望给老车主更多权益；</p> <ul style="list-style-type: none"> • 其他：积极倾听车主反馈的具体问题，有效做出升级措施；多送点积分，为啥G6不给免费充电；无论老车主和新车主福利权益无差别。
售后 (9)	<ul style="list-style-type: none"> • 保养太过频繁；服务搞一搞；售后修车要仔细；加强/做好售后与服务、售后服务要跟上；加强售后的响应速度、积极听取消费者建议，增加舆情监测；管理好一线，一线的服务是客户最直接的感受；售后保持住，然后把NGP反复故障对我们的惊吓，积分补偿一下 • 多关怀客户、重视售后服务，重视客户；多听听鹏友们的建议，认真听鹏友们提出的问题、多听听车主意见；社群运营的活跃性挺好，很适合年轻人交朋友
内饰 (9)	<ul style="list-style-type: none"> • 内饰氛围灯条太少，和竞品相比差很多；G6更新版，内饰材质多一点软材；改善下内饰；提高内饰设计水平；加强内饰用料做工；提升内饰材质；加强内饰豪华感；营造内饰氛围感；内饰可以更丰富、更高级些
补能 (8)	<ul style="list-style-type: none"> • 建设多点超充站、增加快充站数量、多点S4充电桩、多一些自营充电桩 • 加强S4的建设速度；建议布局更多自营充电桩服务；自营充电站优惠力度大一点；提升第三方合作充电桩数量；高速上或附近多建点充电桩；多铺一些充电桩，尤其是北方城市
外观 (6)	<ul style="list-style-type: none"> • 美观外形、改进外观、设计好看点；提高外观设计水平；希望颜色更丰富；外观赶紧改，哪怕和G9差不多都行，黑色外观赶紧上 • 产品规划要尊重市场需求，加强产品外观设计，改进内饰用料材质

座谈会车主意见和建议

优化电子设备，不要过度宣传XNGP，提供官方改装方案，提高商城产品质量

车主	车主原声摘录
北京, 杨先生 755Max	<ul style="list-style-type: none">• 加入自定义车道，OTA灯光秀，之前的车都有，P5、P7都有灯光秀• 增加应用商城软件• 车机地图上可以自主选择途径点，地图增加语音包• 增加语音外放、音乐外放• 正常刹车灯应该全部都亮，现在只亮高位刹车灯和下面的两个，中间的那个示廓灯不亮• 优化仪表盘界面，它现在挂档都在下面，感觉应该调到上面去• 优化透明底盘，增加轮毂的显示• 优化哨兵模式：现在哨兵就是个废物，啥也看不到，它的触发逻辑和特斯拉不一样，特斯拉可能人靠近就开始录像之类的。小鹏是你撞了之后它才开始录，人都走了，它录了个啥• 打转向灯的时候出盲区影像• 可自行截取行车记录的片段：行车录像软件它现在发送到手机上整段3分钟的视频，希望能够在车机上自己截取片断，行车记录仪影像剪辑后发送。它现在只能整段发，特别慢，如果选好了之后就发一小段会很快• 希望自动泊车可以增加自主选择靠左或者靠右，还有一键循迹，一键贴边
	<ul style="list-style-type: none">• 提供OTA下期预告：现在我知道它的OTA已经基本把半年的规划做完了，可以把下期OTA预告给大家公示出来，在一个月时间内，大家针对下期OTA的信息给一些集中反馈，对于厂家来说，优化的更顺畅。我知道小鹏里面的好多群会收集，但我觉得力度还差点• 宣传时要准确定义XNGP：我比较务实，我觉得小鹏在推XNGP，在做宣传时，要让所有用户对它有个认知，可能就是把它定义为一个在发展期的孩子，一定要告知它现在是处于发展期、上升期，不可能像其他竞品似的要解决这个问题、那个问题，好多人会把这个期望抱得很高。但是他提车以后，他会用的

05 附录

- (1) 小鹏G6满意度影响因素分析
- (2) 小鹏G6与Model Y满意度横评
- (3) 小鹏G6与Model Y用户画像对比



满意度影响因素分析

安全性、质量、动力是小鹏G6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，安全性、质量、动力这三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57%的变化原因，分析效果良好。
- 厂家可结合定性部分用户反馈重点对安全性、质量、动力进行优化，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	
	总体满意度
空间	0.474**
外观	0.487**
配置	0.570**
动力	0.537**
内饰	0.538**
安全性	0.695**
智能座舱	0.430**
质量	0.693**
补能便利性	0.381**
售后服务	0.576**
智能驾驶	0.447**
电池和续航	0.385**
操控	0.602**
舒适性	0.584**

**表示 $p < 0.01$

二级指标逐步回归分析结果			
指标	B	SE	P
安全性满意度	0.325	0.067	0.000
质量满意度	0.278	0.058	0.000
动力满意度	0.214	0.067	0.002
R ²		0.573	

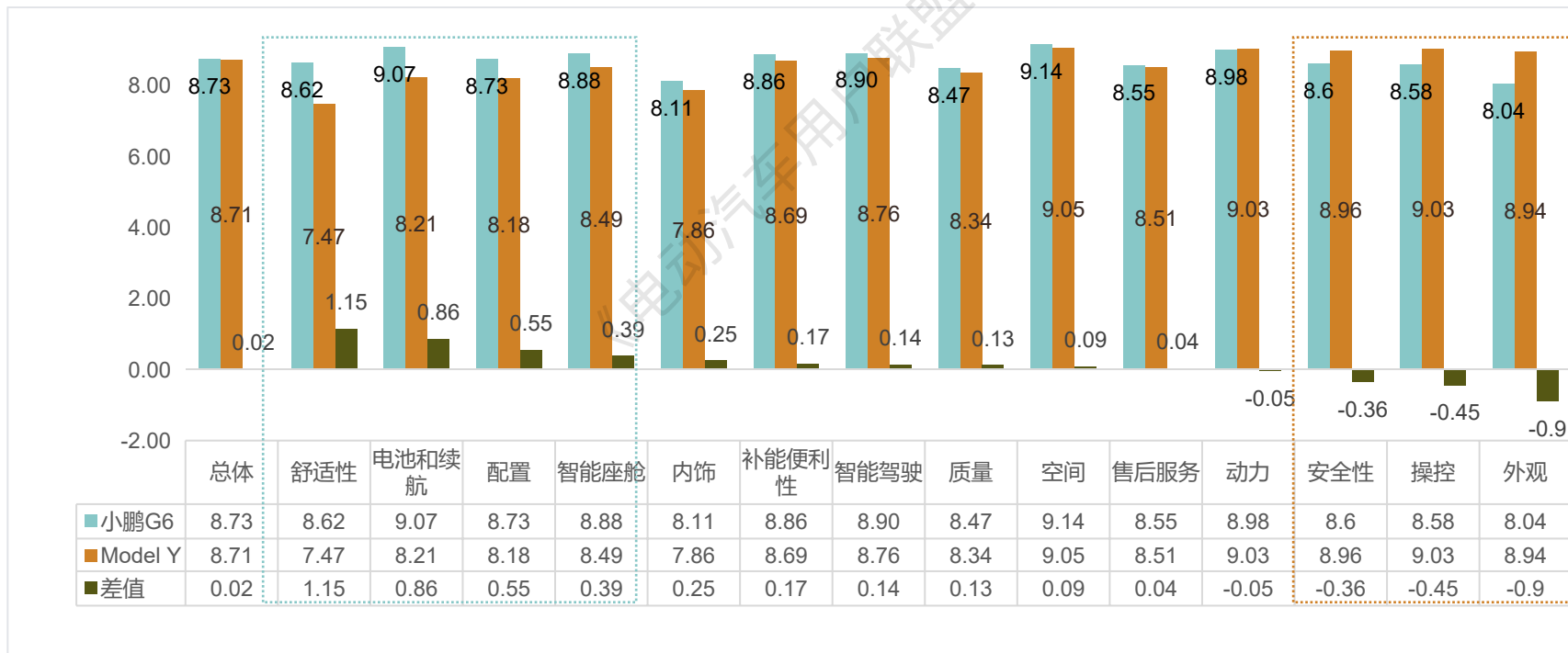
因变量：综合来看，使用过程中您觉得该汽车产品的总体表现如何

小鹏G6与Model Y满意度横评

小鹏G6的产品力整体较Model Y更强

- 两款车型总体满意度得分接近，但小鹏G6有10个维度的满意度得分超过Model Y，只有3个维度不如Model Y
- 具体对比来看，小鹏G6在舒适性、电池和续航、配置、智能座舱4个方面表现优于Model Y；内饰、补能便利性、智能驾驶、质量略优；空间、售后服务、动力不相上下。但在外观、操控和安全性上，Model Y有更大优势

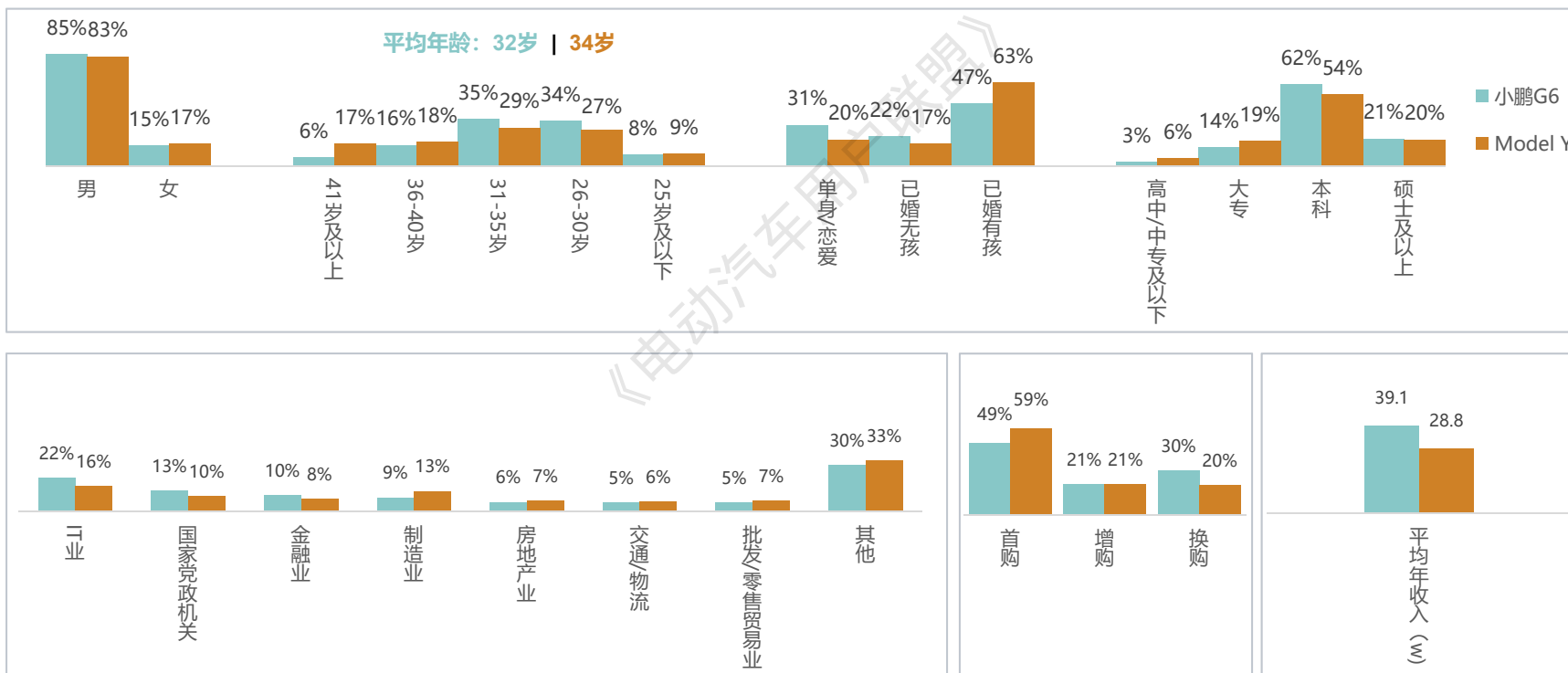
小鹏G6与核心竞品车型满意度横评



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；差值为小鹏G6满意度得分减去Model Y满意度得分

小鹏G6与Model Y用户画像对比

- 小鹏G6车主和Model Y车主均以男性青年为主，平均年龄分别为32岁和34岁，相差2岁
- Model Y车主以已婚有孩为主（63%），小鹏G6车主无孩占比更多（53%）；小鹏G6车主的学历背景比Model Y车主稍高，年平均收入也更高，2个车型车主从事IT业的占比均为最高，但小鹏G6车主IT行业特性更突出（22%）
- 在购车类型上，小鹏G6用户首购和增换购比例接近，Model Y用户则以首购为主



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
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

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

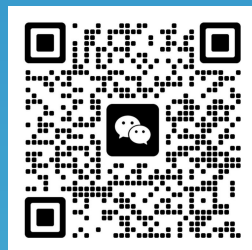


《电动车主访谈》
抖音号

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

欢迎加入小鹏G6车主群！

小鹏G6车型群已经建立好久了，欢迎小鹏车主和潜在车主扫码添加编辑微信（备注：小鹏+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