

问卷星x汽车行业

用户调研系统建设方案

WJX AUTOMOBILE INDUSTRY SOLUTIONS

对外客户调研

对内信息收集

问卷星 x 汽车行业

如需了解**完整版解决方案**
以及详细版客户案例
欢迎联系我们。



“欢迎微信联系” 

Contents

目录



01 行业背景及车企痛点

02 对客解决方案及场景

03 对内解决方案及场景

04 汽车行业合作客户

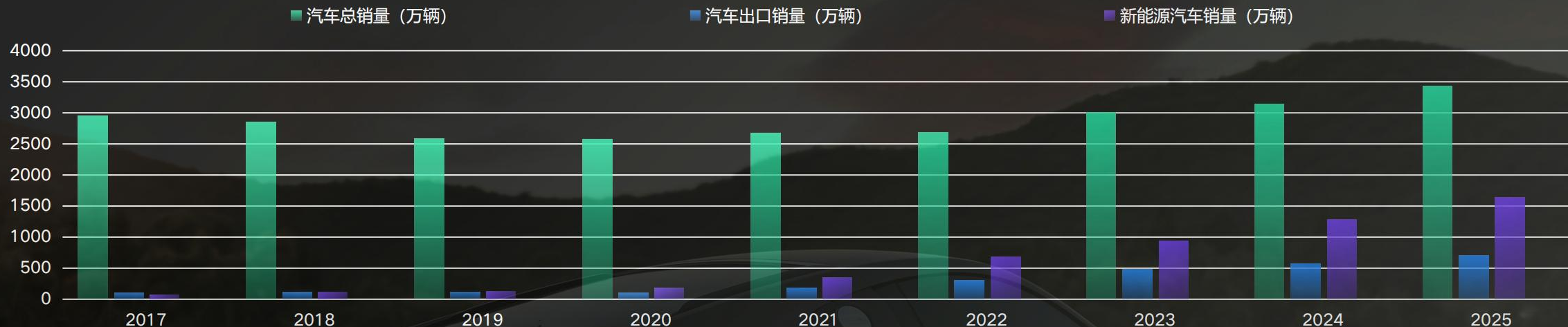
05 问卷星公司简介

01 行业背景 及车企痛点

BACKGROUND&DEMAND



2017-2025中国汽车总销量数据表



* 本数据来自互联网，仅供参考

■ 车企竞争日趋激烈

市场饱和、消费需求改变、政府政策调整、共享出行兴起等原因导致中国汽车增势放缓，竞争愈发激烈，车企需寻求新的增长突破口。

■ 服务提升尤为迫切

随着数字化发展，越来越多车企更加关注终端车主的服务与体验，不再完全依赖4S店，需要第一时间获取车主反馈，持续抢占用户心智。

■ 出海是增长新引擎

2025中国汽车出口709.8万辆，同比增长超20%，巩固了世界第一大汽车出口国的地位。研究与完善海外用户体验，也是未来运营新方向！



汽车营销渠道日趋多元



随着互联网时代升级，车主用户分布渠道更加多元，为抢占更多用户心智，车企需尽快全渠道布局，通过精准的营销与服务，增强品牌影响力，助推业绩增长。

渠道业态 多样化 —

汽车销售渠道业态愈发多元，**新品牌专营店、传统经销商店中店、快闪店、城市展厅、商超店、品牌生活体验店及交付中心**等新业态涌现。

认知渠道 多样化 —

短视频、小红书等众多新媒体崛起，让消费者获取信息的渠道越来越丰富，从而导致消费者**汽车购买决策链路**发生改变。

购买渠道 多样化 —

以前消费者选择传统的4S店，但现在消费者购买渠道以及各渠道服务内容多样化，**消费者的可选择性越来越高。**

如何定制自有问卷平台？

为了提升客户调研效率，车企需要**定制『问卷调研』模块**，并打通『车企CRM客户体系』，开启点对点客户调研与分析，助力精细化用户运营。

如何保障海外用户调研？

汽车出口增势明显，如需抢占海外市场，车企需要对遍布全球的用户、经销商进行调研，**问卷系统需支持『多国语言自动切换』**，保障海外用户作答体验。



如何多平台投放问卷？

因为『用户认知渠道』日趋多元，车企需要在“官网、微信、APP、抖音快手、小红书”等**多个渠道投放『调研问卷』**，并实时跟踪各渠道答卷回收情况。

如何强化问卷品牌标识？

为了维持车企『品牌统一调性』，**问卷页面需要实现更多『自定义』**，丰富品牌展现元素，拉近用户距离，提升用户归属感。

Q1

员工填报体验欠佳

多部门混合使用不同问卷平台收集信息，需要员工注册登录不同平台，重复提交姓名/部门等身份信息，填报体验不友好。

Q2

信息统计效率较低

企业内部组织架构庞大，员工众多，日常问卷投放无法指定人群投放，答卷回收低效，易造成各部门工作负担。

Q3

数据管理难度升高

企业各部门均有数据采集需求，若借助传统方式，易造成各部门数据紊乱和分散，不利于数据安全与统一管控。



02 对客解决方案 及使用场景

汽车用户调研系统建设



★ 问卷星

🚗 车企

👤 终端客户



①

深度定制问卷星 打通客户CRM体系



- ✓ 打通客户会员ID体系
- ✓ 指定客户群投放问卷
- ✓ 答卷自动关联会员账户
- ✓ 实现精细化客户运营

②

灵活设计各类问卷 多平台投放与分析



- ✓ 70+问卷题型灵活调用
- ✓ 官网/APP/小程序投放
- ✓ 公号/小红书等自媒体投放
- ✓ 实时跟踪各渠道答卷情况

③

问卷语言动态切换 海外用户轻松作答



- ✓ 问卷语言随OS系统切换
- ✓ 突破全球网络访问限制
- ✓ 专享海外独立服务器
- ✓ 5000人/s高并发支持

④

自定义问卷样式 提升用户归属感



- ✓ 问卷页眉/页脚自定义
- ✓ 品牌logo全面展现
- ✓ 支持问卷题型定制
- ✓ 自定义问卷样式覆盖

🔗 问卷系统集成

对接CRM客户系统，深度集成问卷星，打通经销商、车主会员体系，建立自有问卷分发平台。

🔗 定向标签投放

基于CRM会员体系，指定客户群体投放问卷，回收答卷将自动关联客户ID，助力持续优化客户画像标签，推动精细化用户运营。

🔗 数据灵活回传

借助灵活的API接口，随时查询与管理问卷，还可灵活抓取想要的用户数据，进行二次分析。

车企CRM-问卷管理模块（后台示例）

CRM首页

客户关怀

问卷管理

调研问卷管理

返回客户关怀

人群筛选

问卷设计

问卷投放

数据分析

调研问卷管理

+ 创建问卷

问卷列表

时间倒序

状态

请输入问卷名进行搜索...



全部问卷

★ 星标问卷

文件夹

+ 新增文件夹

回收站

车主活动

查看网上调查

设计问卷

基础设置

参与范围

结果查看范围

客户满意

设计问卷

友返问卷

分析&下载

发布

复制

删除

文件夹

提醒





快速发布，高效管理

助力提升数据采集效率



答卷自动关联会员ID

助力精细化用户运营



作答状态，实时同步

助力提升答卷回收率



手机号	会员ID	答卷状态	发送时间	操作
13 99999999	253 9999	未答	2023-7-2 9:00	查看答卷
13 99999999	232 9999	已答	2023-7-5 9:00	查看答卷
13 99999999	455 9999	未答	2023-7-1 9:00	查看答卷
13 99999999	951 9999	已答	2023-7-3 9:00	查看答卷
13 99999999	412 9999	未答	2023-7-3 9:00	查看答卷
13 99999999	253 9999	未答	2023-7-2 9:00	查看答卷
13 99999999	232 9999	已答	2023-7-5 9:00	查看答卷
13 99999999	455 9999	未答	2023-7-1 9:00	查看答卷



- 涵盖“问卷调查、表单收集、在线考试、评选投票、市场调研”等70+种问卷题型，灵活调用，全面满足您的各类调研场景。

普通题型

题型

- ▼ 选择题
 - 单选
 - ▼ 下拉框
 - ☰ 排序
 - ✓ 多选
 - 📎 文件上传
 - ★ 量表题
- ▼ 填空题
 - I 单项填空
 - II 矩阵填空
 - ▼ 多级下拉
 - 📍 地图
 - 🗨️ 日期
 - 🔗 多项填空
 - 📄 表格填空
 - 🖋️ 签名题
- ▼ 分页说明
 - 📄 分页栏
 - T 段落说明
 - 📄 一题一页
 - 🕒 分页计时器
- ▼ 矩阵题
 - 矩阵单选
 - ★ 矩阵量表
 - 12 表格数值
 - 📄 表格下拉框
 - ➕ 自增表格
 - ✓ 矩阵多选
 - ↔️ 矩阵滑动条
 - 📄 表格填空
 - 📄 表格组合
- ▼ 评分题
 - ★ 量表题
 - ☆ 评分单选
 - ★ 矩阵量表
 - NPS NPS量表
 - ☆ 评分多选
 - 📝 评价题

调研题型

题型说明

- ▼ 调研题型
 - 🔄 循环评价
 - 🔥 热力图
 - PK 图片PK
 - KANO Kano模型
 - 📊 品牌漏斗
 - 📄 知情同意书
 - 🏠 PSM模型
 - 📍 门店选择
 - ✂️ 选项分类
 - 👉 文字点睛
 - 📄 情景随机
 - 📄 MaxDiff
 - 📄 联合分析
 - 📄 SUS模型
 - 📄 货架题
 - 🔗 BPTO模型
 - 📄 价格断裂点
 - 📄 层次分析
 - 📞 CATI调研

高阶题型

- ▼ 高级题型
 - ☰ 排序
 - 🔗 滑动条
 - 📄 图片OCR
 - 🎤 答题录音
 - 📄 VlookUp问卷关联
 - ➕ 比重题
 - 📄 商品题型
 - 📄 轮播图
 - 📄 答卷摄像

购车满意度调研

品牌 LOGO

尊敬的车主，您好！为了了解消费者购车满意度，提高服务能力。希望您能帮助我们完成下面的问卷，感谢您的合作！

*1. 您购买的是我们的哪款品牌车？

霸道B1 天驰T4 威尊Z1 浪锐L2

霸道B3 天驰T5 威尊Z3 浪锐L3

*2. 请您对您选择的这款车型进行评分：

	1	2	3	4	5
外观	○	○	○	○	○
功能	○	○	○	○	○
油耗	○	○	○	○	○
价格	○	○	○	○	○

- 基于您的项目需求，选择合适调研模型/题型，可以大大简化问卷设计流程，助您快速部署用户调研活动，高效回收，科学统计。

满意度调研模型

帮助车企快速搭建客户满意度调研问卷，借助系统化报告提升汽车客户关键服务指标。

MaxDiff (最大化差异度量)

快速精准地了解客户对汽车众多属性的偏好程度，科学赋能车企新品决策。

联合分析

帮助车企了解客户对汽车多配置组合方案车型的偏好，致力用数据打造爆款配置车型。

KANO模型

通过分析需求对客户满意度的影响，体现汽车性能和客户满意之间的非线性关系，辅助需求的排期决策。

热力图模型

帮助车企记录客户在背景图中的点击顺序和频率，形成图片关注点的热力图，指导进一步的分析与优化。

产品对比测试

帮助车企了解已经上市的几款产品，哪款最受欢迎，并用数据分析得出影响客户买车的关键因素。



Maxdiff 调研模型示例 (减少用户作答干扰)

1. 您在购买汽车时，以下哪个因素对您来说最重要，哪个因素最不重要？

属性	最重要	最不重要
外观	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
驾驶体验	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
品牌	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
功能	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

题量少，作答快

1/6 重新选择

Maxdiff 数据报告示例 (精准获取用户偏好)

题目/选项	偏好份额	概率	P值	最重要	最不重要	出现次数	分数
外观	22.75%	67.88%	0.00	37	13	72	0.33
驾驶体验	17.27%	61.6%	0.02	21	7	68	0.21
品牌	14.36%	57.15%	0.17	21	13	69	0.12
功能	12.05%	52.82%	0.73	13	11	69	0.03
价格	11.71%	52.11%	0.86	19	18	68	0.01
代言人	4.64%	30.13%	0.00	6	35		

报告全，结论准

分数越高，一个属性对你的受访者越有吸引力

■ [正分]

意味着该属性被选为最具吸引力的次数多于最不吸引人的次数；

■ [负分]

意味着该属性被选为最不吸引人的次数比最吸引人的次数要多；

■ [零分]

表示该属性被选为最吸引人 and 最不吸引人的次数相等或从未被选中。

汽车消费者
购买偏好调研

车主驾驶习惯
调研问卷

年轻人对于
汽车品牌偏好调研

女性用户
购车喜好调研

- 帮助车企记录客户在背景图中的点击顺序和频率，形成图片关注点的热力图，从而指导进一步的分析与优化。



记录点击顺序和频率

精准了解客户关注重心排序



自定义图片选区

根据产品结构划分区域，让调研更有针对性

🔍 分析更直观·决策才更稳



清晰展示图片**点击热度** 🔥

帮助车企直观了解客户关注重心



按选区展示**点击次数、喜欢程度** 👍

让调研报告指向更清晰，针对性赋能决策



- 通过“自定义链接参数API”，可将用户信息（例如ID、地区等）自动带入到对应问卷中，并保存在答卷数据中，便于精准分析。

车主用户需求调查

张三先生/女士，诚邀您作答，以便于我们更好地了解您的需求，为您提供更优质的服务。

1, 以下哪个功能是您需要的：

- 座椅加热
- 反光镜自动翻转
- 定速巡航

在问卷说明中传递参数

汽车4S店售后服务调查

1, 您近期是否本人驾车前往过前海湾门店(经销商简称清单)接受沃尔沃汽车售后服务呢？

- 是本人
- 是本人,但姓名错误
- 不是本人,姓名是我亲友
- 不是本人

在问卷题目中传递参数

用户驾驶体验满意度

尊敬的李四先生/女士，请问您对您购买的天驰C57这款车型的驾驶体验做出评价：

	1	2	3	4	5
外观	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
功能	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
油耗	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
价格	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

支持传递多个参数

官网/APP/小程序部署

让平台用户反馈更便捷



公众号等自媒体部署

让粉丝活动组织更高效



灵活嵌入问卷调研模块

面向会员用户精准投放

各渠道答卷数据溯源跟踪



订阅号、服务号均支持

菜单栏、图文内灵活嵌入问卷

支持数据溯源跟踪

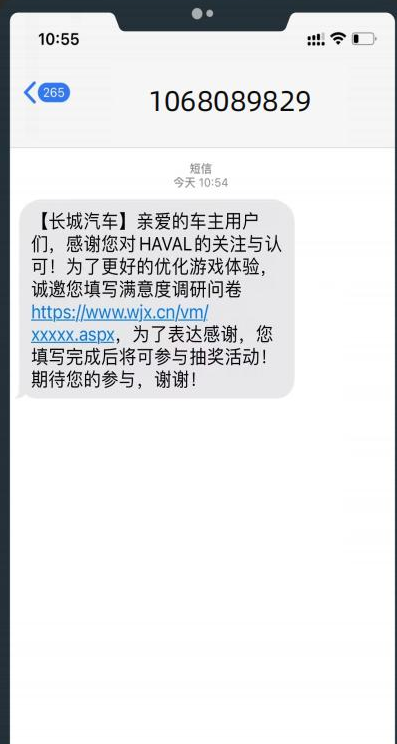
短信/邮件系统部署

助力全网多触点营销



线下/门店投放

助力门店活动高效开展



通过短信/邮件推送问卷

1个用户1个链接，转发无效

回收数据与用户匹配



问卷二维码灵活投放

支持各类抽奖活动

支持数据溯源追踪

- 通过“问卷星数据推送API”打造数据闭环，实现数据跨平台回传至本地环境，便于您及时了解用户调研或反馈数据，推动优化决策。

- 用户调研数据回推示意图 -

跨平台推送数据

打造数据闭环



邀请用户
填写问卷



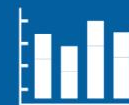
数据保存
至问卷星



API



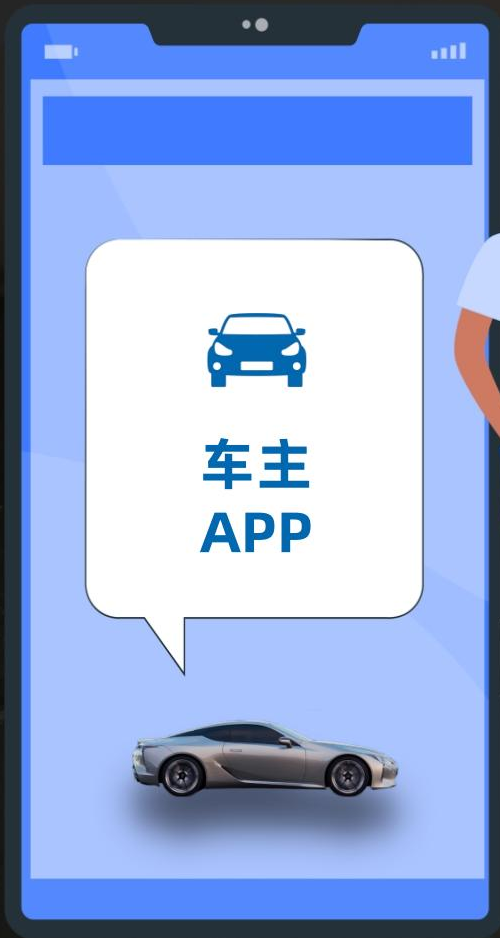
实时推送
调研数据



数据二次分析
助力运营决策



车主访问APP



打通车主APP系统 灵活嵌入问卷模块



直接调用问卷星 车主用户便捷参与



多问卷题型支持 综合获取用户反馈

评价

XXX汽车经销商门店

你对本次维修/保养服务的满意度评价:

服务满意度 ★★★★★ 好
环境满意度 ★★★★★ 一般
效率满意度 ★★★★★ 很好

服务非常满意

上传图片

你对车辆的使用感受及建议

你的宝贵意见会让我们变得更好!

上传图片

匿名 提交评价

回传用户作答状态 前端页面实时展现

服务评价

待评价 已评价 已评价

车辆清洗

XXX汽车经销商门店
开单时间: 2021.08.30 10:00
完工时间: 2021.09.30 10:00

预约维修

XXX汽车经销商门店
开单时间: 2021.08.30 10:00
完工时间: 2021.09.30 10:00

上门取送车

XXX汽车经销商门店
开单时间: 2021.08.30 10:00
完工时间: 2021.09.30 10:00

开放API灵活调用 回传详细作答数据

服务评价

预约维修

XXX汽车经销商门店
营业时间: 8:00-17:00

APP预约单号: 9999
工单号: 899999
开工时间: 2021.08.30 10:00
完工时间: 2021.08.30 10:00
评价时间: 2021.08.30 10:00

你对本次维修/保养服务的满意度评价:

服务满意度 ★★★★★ 好
环境满意度 ★★★★★ 一般
效率满意度 ★★★★★ 很好

感谢门店, 服务很好, 唯一缺陷就是环境不咋地, 建议你们好好优化一下吧。

您对车辆的使用感受及建议:

目前还好, 就是油耗比宣传的要高, 还有待持续观察。

- 借助问卷星，问卷系统支持多国语言自动切换，实现与世界各地的用户、经销商零障碍交流，让用户反馈和建议收集更高效。

问卷星系统支持10余种主流语言

简体/繁体中文、英语、日语、韩语、阿拉伯语、法语、德语、西班牙语、葡萄牙语、意大利语、俄语、泰语、土耳其语、印尼语等。



中文操作系统环境

汽车服务满意度调研

*请问您习惯直接进店服务还是预约进店服务?

直接进店

预约

*请问您对

非常

满意

一般

不满意

非常不满意

您之前已经回答了部分题目，是否继续上次回答

取消 确认

自动切换



英文操作系统环境

Automobile Service Satisfaction Survey

*May I ask if you are satisfied with your service attitude

Very satisfied

satisfied

just so so

You have answered some questions before. Do you want to continue?

No Yes

- 借助问卷星海外部署，开启全球网络访问加速，确保海外用户调研体验的同时，保障各业务数据在当地的安全与合规性



突破全球网络访问限制



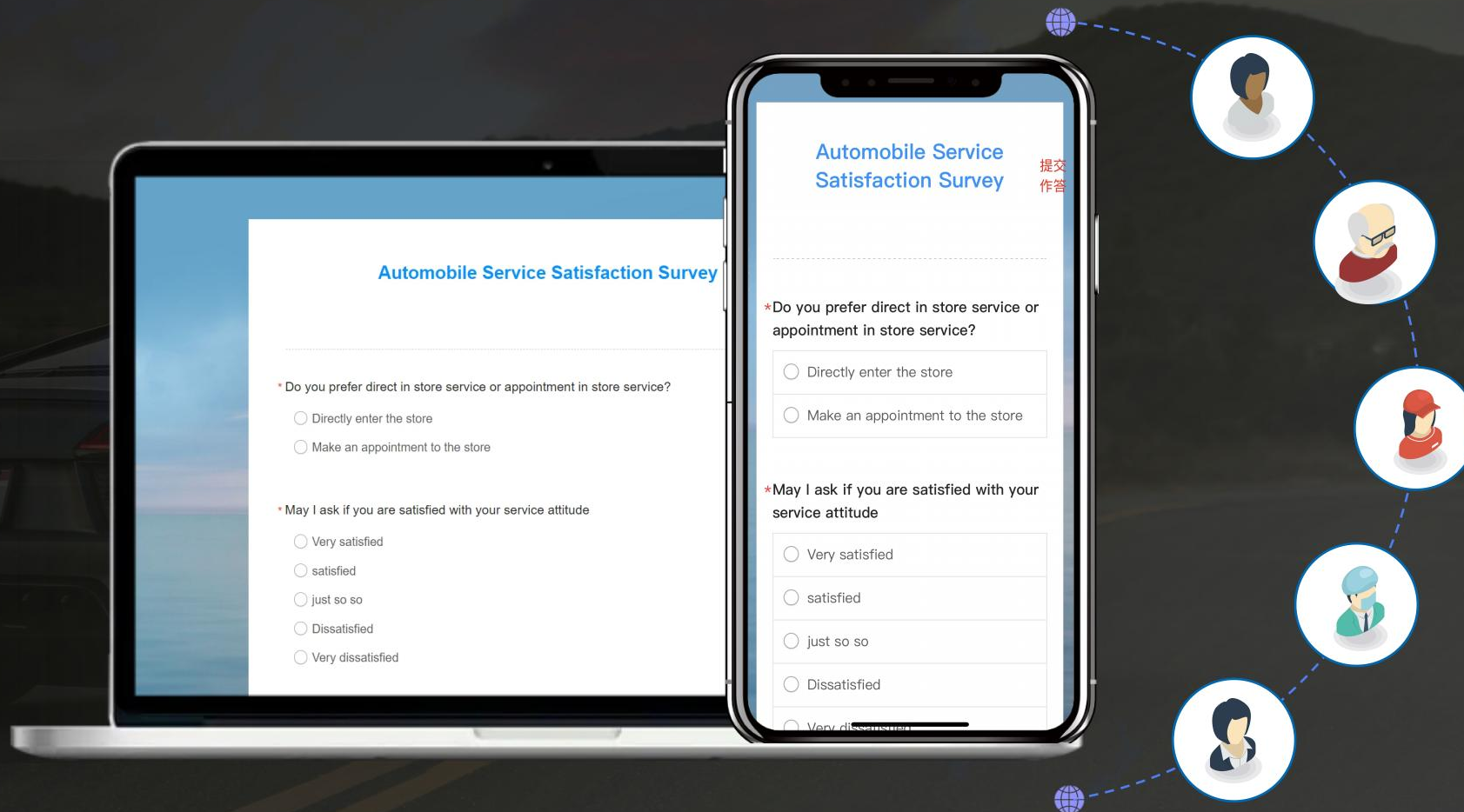
支持海外调研系统部署



专享海外高配独立服务器



满足海外业务数据合规性



- 独立服务器与超高并发量，支撑各类大型在线活动平稳推进，保障汽车品牌用户的访问体验。

独享高配服务器，百万答卷数据处理能力



专属服务器配置高达16核CPU、32G内存、20M下行带宽

5000人/秒并发量，大型活动轻松应对



每小时可容纳上百万人访问页面，满足大型调研活动需求

项目隔离运行，不受其他用户影响



与主服务器隔离运行，打造数据专属“安全岛”

专属顾问1V1支持，保障调研平稳推进



面对客户需求，及时响应，全面提供更高效、贴心和稳定的产品及服务



- 自定义规则快速筛选无效答卷，同时借助“分类统计、交叉分析”等多元化分析工具，获取更为详细的数据报告与结论。

自动筛选无效答卷



- ✓ 筛选“用户地域”
- ✓ 筛选“作答时间”
- ✓ 筛选“用户性别”
- ✓ 筛选“用户年龄”
- ✓ 筛选“重复作答”
- 支持陷阱题等更多规则

数据分析综合全面



- 默认报告
- 分类统计
- 交叉分析
- 答卷完成率

数据大屏实时监控



- ✓ 数据更全面
- ✓ 分析更直观

- 借助问卷星，可以实现“问卷登录后台、问卷外观、短信标签”等内容的充分自定义，在品牌用户参与调研时更积极、更亲近。

① 登录后台定制化

个性化登录后台

网页图标自定义

独立登录域名

② 问卷外观定制化

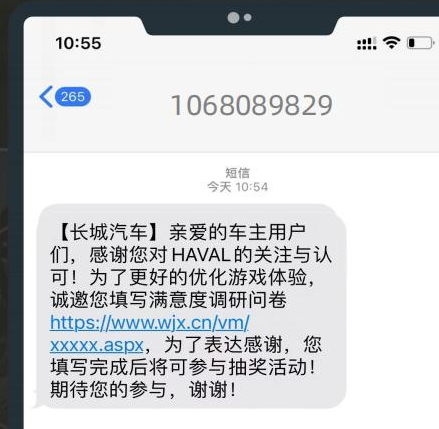
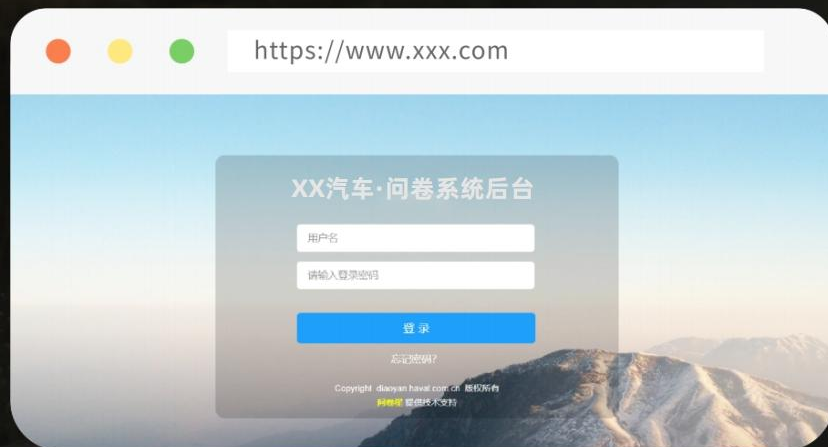
自定义页眉页脚

添加版权标识

自定义字体样式

③ 短信标签自定义

去除短信标签



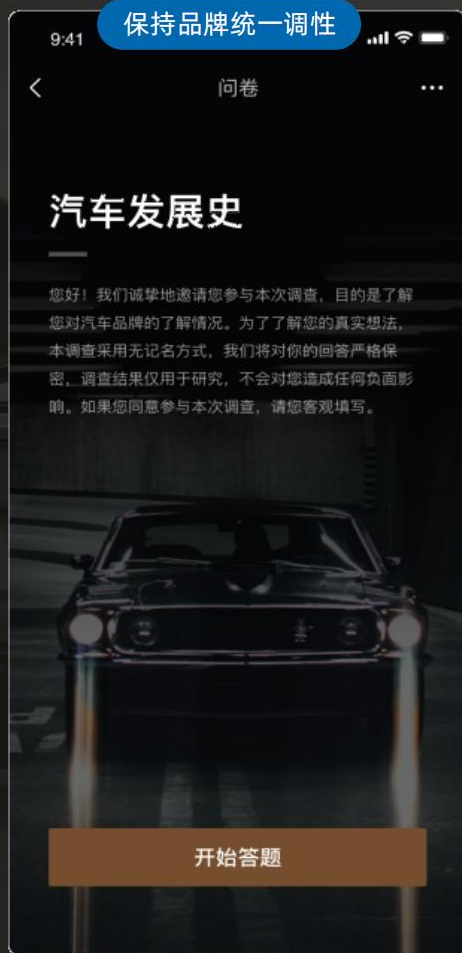
- 问卷星支持设计符合汽车品牌调性的样式，去覆盖原有问卷样式，以实现汽车品牌VI统一性需求。

自定义问卷外观
充分彰显品牌调性

让用户调研零距离

自定义题型样式
优化用户作答体验

让用户填写更顺畅



No.1

试驾

到店试驾预约
试驾服务满意度调研
产品功能满意度
门店有奖竞答活动
门店体验满意度

No.2

大定

APP订车体验调研
购买原因调研
销售满意度调研
订车活动奖品申请
上门交付登记

No.3

提车

交付满意度调研
APP使用情况调研
新车主问题反馈
用车习惯调研
交付活动福利登记

No.4

后市场

首保满意度调研
道路救援满意度调研
售后满意度调研
车友活动预约
NPS调研



03 对内解决方案 及使用场景

车企员工信息采集系统建设



多种集成方式 统一内部问卷平台



- ✓ 自有OA、企微/钉钉/飞书等
 第三方OA系统集成
- ✓ 免登录接口，**无需重复登录**
- ✓ 答卷关联员工ID，**统计更便捷**

调用员工通讯录 指定投放，一键催答



- ✓ 指定员工投放，**选人灵活**
- ✓ 系统消息触达，**回收更快**
- ✓ 自动一键催答，**节省人工**
- ✓ 实时作答进度，**提升效率**

按需设定子账户 独立运营，数据隔离



- ✓ 多级管理权限，**满足企业需求**
- ✓ 账户独立运营，**贴合各线业务**
- ✓ 账户数据隔离，**保障信息安全**
- ✓ 统一账号管理，**提高协同效能**

员工满意度调研

专业模型，灵活调用



- 工厂员工满意度调研
- 员工餐厅班车满意度
- 培训课程满意度调研

.....

信息与评价收集

多类题型，快速应用



- 招聘系统调研问卷
- 员工晚餐意向调查
- 新员工入职体验调研

.....

员工活动报名

轻松发起，高效统计



- 公司团建活动报名
- 内部培训课堂报名
- 客户服务志愿者招募

.....

投票/趣味竞赛

多种场景，全面适配

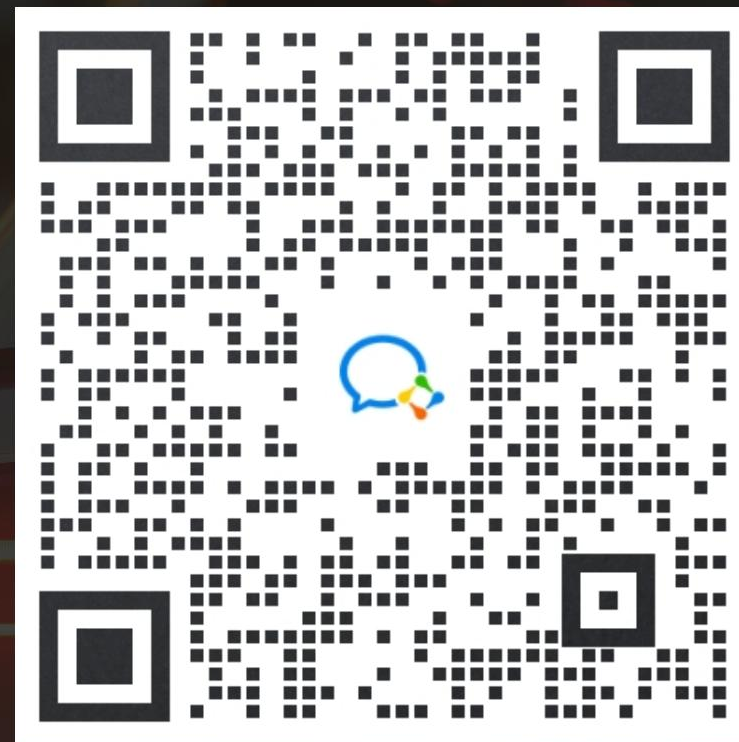


- 品牌大使知识竞赛
- 员工培训课后考试
- 最佳员工投票评选

.....

问卷星 x 汽车行业

如需了解**完整版解决方案**
以及详细版客户案例
欢迎联系我们。



“欢迎微信联系” 