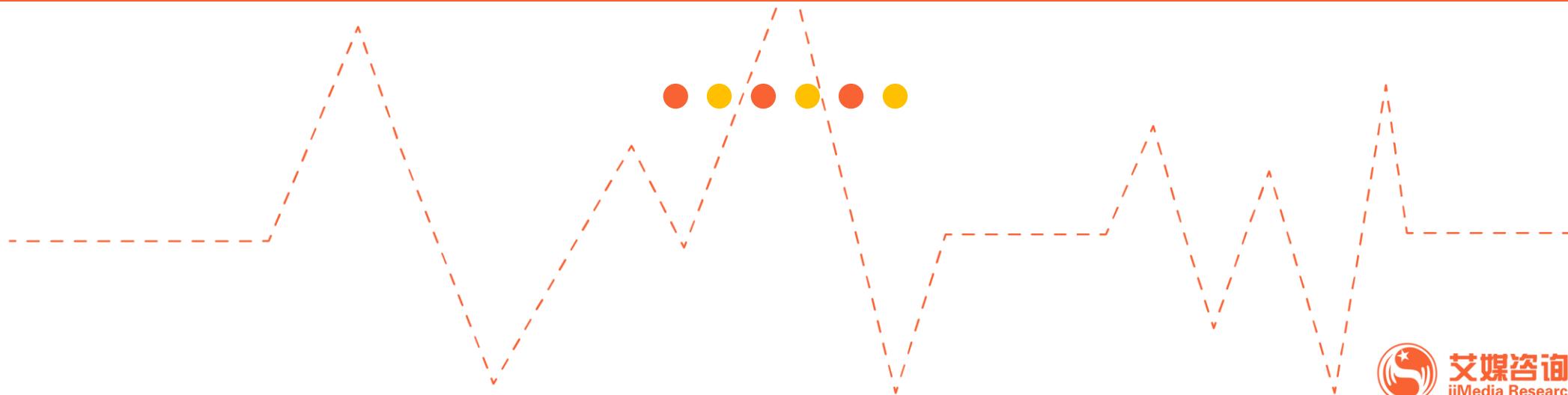


2017年

中国网民关于手机新品发布后 现设备功能体验调查报告





研究方法

本报告主要采用行业深度访谈、桌面研究等方法，并结合艾媒咨询自有的用户数据监测系统及北极星统计分析系统等。

- 通过对行业专家、相关企业与网民进行深度访谈，了解相关行业主要情况，获得相应需要的数据。
- 对部分相关的公开信息进行筛选、对比，参照用户调研数据，最终通过桌面研究获得行业规模的数据。
 - 政府数据与信息
 - 行业公开信息
 - 企业年报、季报
 - 行业资深专家公开发表的观点
- 根据艾媒咨询自身数据库、北极星统计分析系统、大数据舆情管控系统和草莓派调研社区平台（Strawberry Pie）的相关数据分析。
- 艾媒北极星：截至2017年6月底，北极星采用自主研发技术已经实现对7.65亿独立装机覆盖用户行为监测。
- 艾媒大数据舆情管控系统，全球首个全网舆情监测与负面监控系统，包括负面预警、舆情管控和竞品情报，分钟级进行全网扫描与数据更新。
- 面向全国针对各领域征集优秀案例企业进行中，[详情可咨询research@iimedia.cn](mailto:research@iimedia.cn)。



苹果新品发布后用户反应现有设备功能异常

2017年9月12日，苹果公司在新品发布会上发布年度旗舰手机iPhone 8，同时宣布iOS 11正式版将从9月19日开始向用户推送。但新机与新系统推出后引来热议，网上频频传出用户关于现有移动设备功能出现异常的吐槽声音。

2017年上半年，苹果手机中国市场销量滑落至市场第五位，苹果大中华区表现萎靡

2017年9月12日，苹果召开新品发布会，新设备iPhone 8和iPhone X引起网民热议。9月20日，苹果正式向中国用户推送系统更新

苹果新品发布，以及9月20日凌晨苹果官方开始陆续向中国用户推送升级以来，网络上频频爆出用户吐槽现有设备出现功能异常



关于苹果新机和系统升级的网络讨论情况

网上关于苹果新机和系统升级的讨论十分激烈，大量用户在各大网站吐槽系统升级后设备性能下降或功能不适配，甚至有的苹果老用户不升级系统也会出现问题，网上负面评论频频传出。

网友评论摘录

悄然无声地存在：掉电速度不能忍

唯恋二次元：照片没有了是什么意思？辣鸡ios 11

kbchenking：6s，更新以后很多地方变得卡顿。。。微信，store，打炉石丢个卡上去卡一下

冬至：有一点简直不能忍，我的6s原本3dtouch重按左边边缘可以呼出多任务界面，现在没有了，只能按两下主屏幕按钮，好不习惯！还有，卡！

超超呀：我的7p升级之后音量变得超级小

说什么结束：升了IOS 11，看这个短信列表真不爽

来源



qimodi1234：相机开不起来！闪光灯也没有用了。怎么办？



wuk：设置里铃声音量，第一次打开会卡，而且音量大小会一直跳



diemonjf：控制中心关闭了WIFI和蓝牙模块，实际上并没有关掉



益力多牛奶：我 appstore 下载软件和更新根本不行！！电量流水一样！！垃圾！

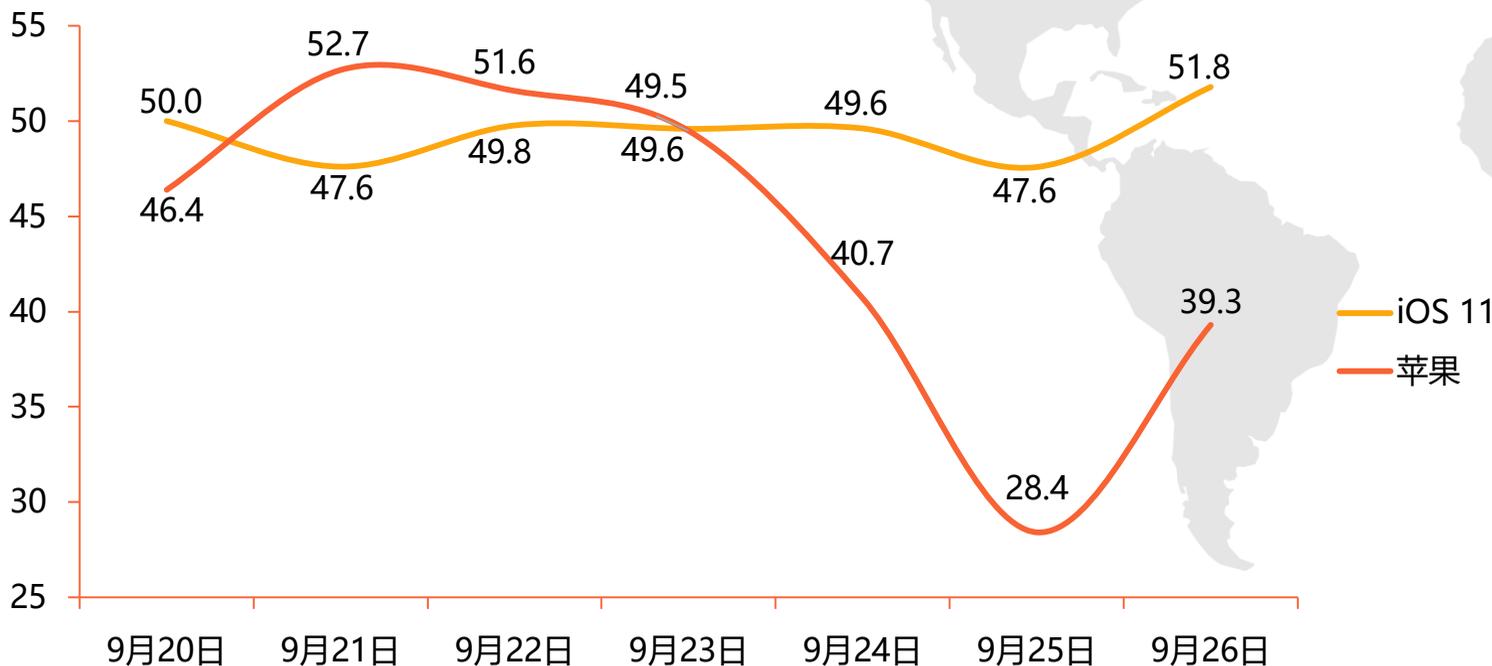
Young、healer：我升级了，联通4g没法用了



苹果新机发布和系统升级后舆情整体偏负面

北京时间9月20日凌晨，苹果公司开始陆续向中国消费者推送iOS 11正式版系统，新机iPhone 8也将在9月22日正式发售。与此同时，网络开始爆出苹果设备功能出现异常评论。艾媒大数据舆情管控系统数据显示，iOS 11系统正式推送后一周时间，苹果平均言值为44.1，最低言值为28.4；iOS 11系统平均言值为49.5，最低言值为46.4，综合情感整体都偏负面，特别是苹果言值在新机发布后几天持续低迷。（注：言值，代表网民对其舆情评价的友好程度。正面：数值>50；中性：数值=50；负面：数值<50，数值越低网民负面情感程度越深。）

苹果、iOS 11言值走势 (2017.09.20—2017.09.26)



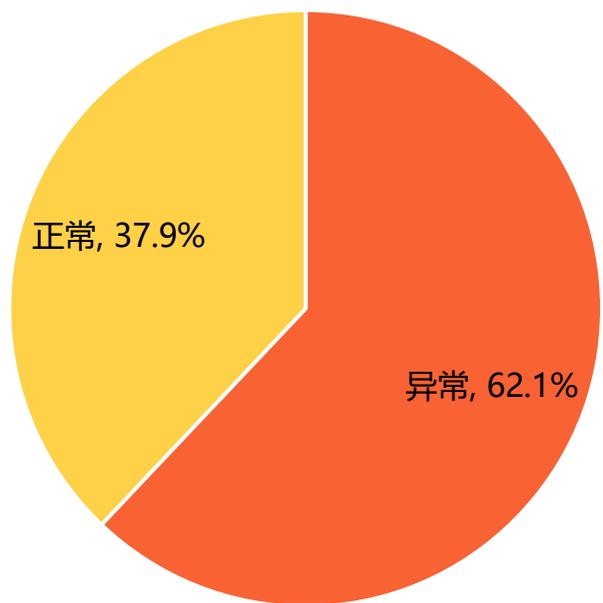
数据来源：艾媒大数据舆情管控系统



超六成苹果用户手机新品发布后察觉设备功能异常

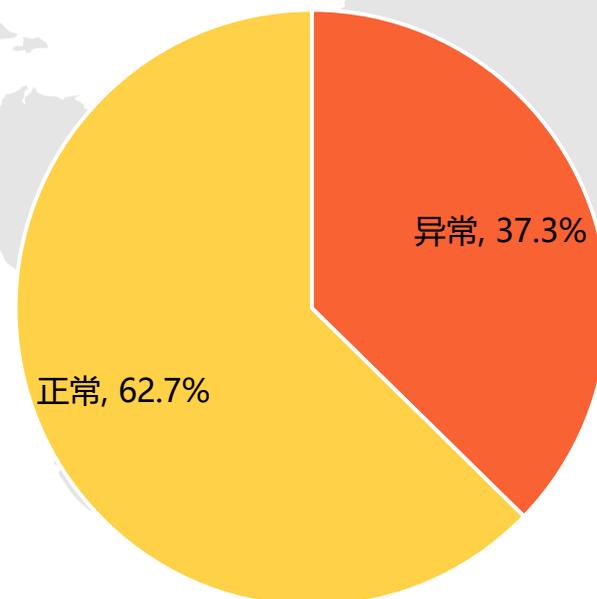
iiMedia Research(艾媒咨询)数据显示,在苹果新机发布后,62.1%的受访苹果移动设备用户察觉到现有的苹果移动设备功能出现异常,与此相比,仅37.3%的受访非苹果设备用户在自身品牌手机新品发布后会感受到正在使用的移动设备功能出现异常。艾媒咨询分析师认为,无论苹果或非苹果设备,在新机发布后用户现有设备都出现了一定的问题,此类问题一方面影响用户使用体验,另一方面,对手机品牌厂商口碑造成极大负面影响,手机品牌厂商应针对此问题及时做出应对措施。

2017年中国网民关于移动终端设备新品发布后,现有设备功能体验情况



苹果
设备
用户

非苹果
设备
用户



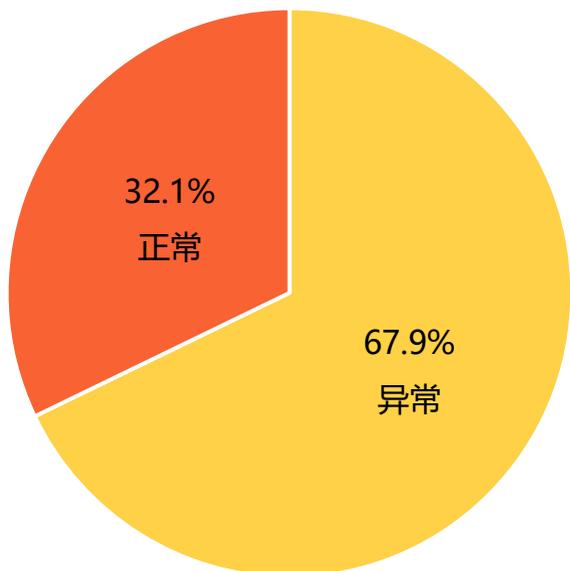
数据来源: iiMedia Research



系统升级用户更易察觉移动设备功能异常

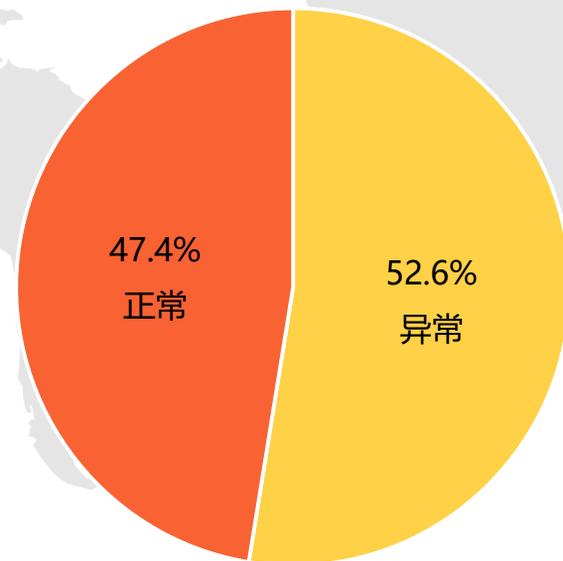
iiMedia Research(艾媒咨询)数据显示，分别有67.9%和52.6%的苹果与非苹果受访用户在设备升级至最新系统后感到功能体验异常。相对而言，苹果受访用户移动设备出现异常情况更为严重。艾媒咨询分析师认为，现阶段移动终端设备系统升级后经常出现功能异常情况。厂商一般采用先推送更新，发现有问题了再慢慢解决的处理方式。特别是定位高端的苹果这种现象更为严重，这与其良好的品牌形象相背离。未来各厂商应致力于提供更好的升级体验，拒绝侥幸心理的存在，否则容易导致用户流失。

2017年中国网民关于移动终端设备新品发布后，现有设备功能体验情况
(已升级至最新系统的用户)



苹果
设备
用户

非苹果
设备
用户



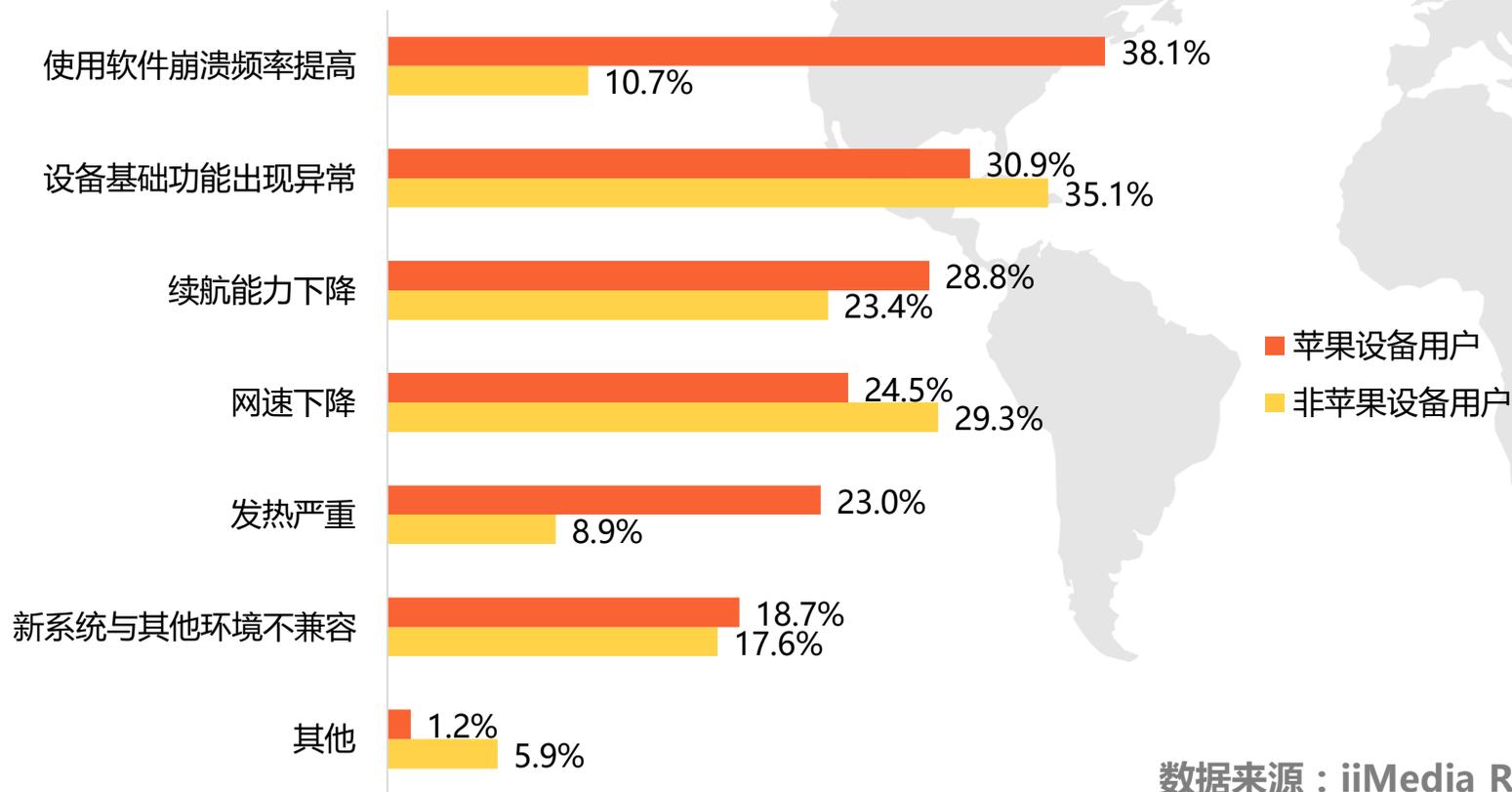
数据来源：iiMedia Research



近四成苹果系统升级异常为软件崩溃频率提高

iiMedia Research(艾媒咨询)数据显示，在移动设备升级系统后出现异常的情况中，分别有38.1%和23.0%的苹果受访用户感到使用软件崩溃频率提高及发热严重，而分别仅有10.7%及8.9%的非苹果受访用户感到这两方面问题。另分别有29.3%及35.1%的非苹果受访用户感到设备基础功能出现异常及网速下降，较苹果受访用户稍高。

2017年中国移动设备系统升级后出现异常具体情况分布



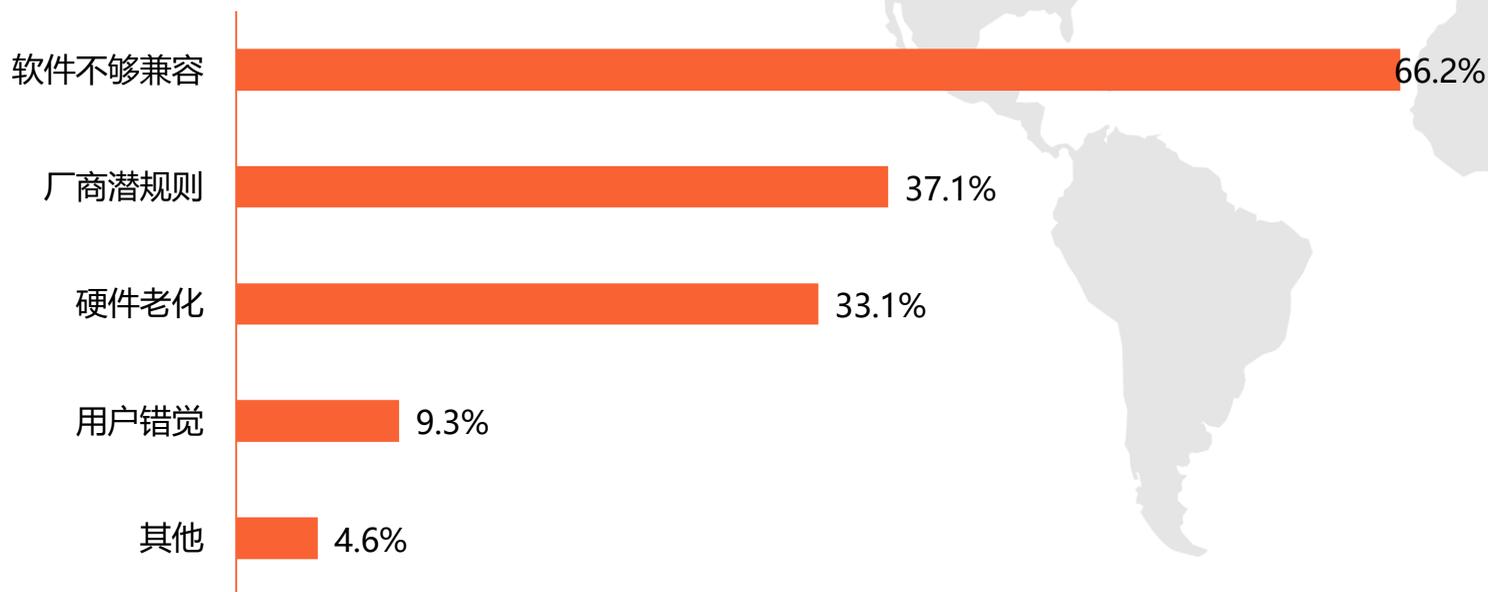
数据来源：iiMedia Research



软件不兼容成移动设备问题增多的主要原因

iiMedia Research(艾媒咨询)数据显示，66.2%的受访用户认为移动设备问题增多的原因是软件不够兼容，同时有37.1%的受访用户认为问题是厂商的潜规则导致设备问题增多，以诱导用户购买新设备。艾媒咨询分析师认为，软件不够兼容引起移动设备问题增多会导致用户不敢轻易升级软件，相关软件公司就无法为顾客提供过更多的服务，自身的价值会大打折扣。而厂商潜规则会让顾客对品牌失去信任，对厂商口碑造成较大影响。

2017年中国网民关于移动终端设备功能异常原因感知分布

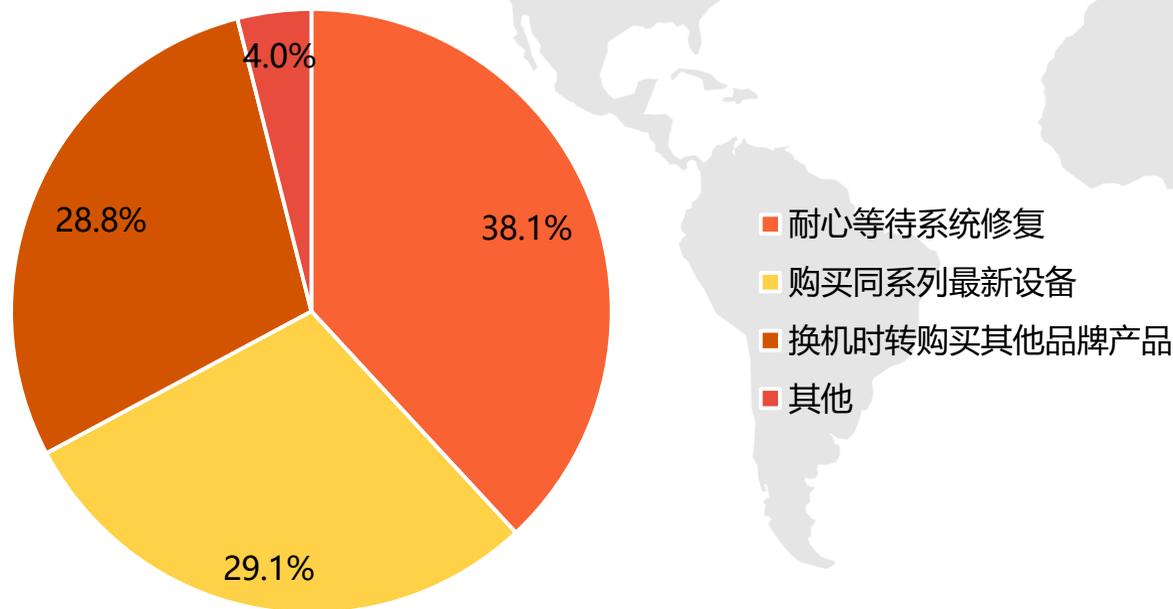




近四成用户面对系统问题选择耐心等待修复

iiMedia Research(艾媒咨询)数据显示，当正在使用的移动设备出现问题时，38.1%的受访用户会耐心等待系统修复，29.1%的受访用户会购买同系列最新设备。艾媒咨询分析师认为，厂商应针对用户设备异常问题及时做出应对措施，为用户提供更好的体验，维护自身品牌形象，否则容易导致用户失去信心而在换机时转购其他品牌产品。

2017中国移动终端设备用户关于产品功能异常 问题解决方案选择分布



数据来源：iiMedia Research

新品发布事件观点评论

01 改变用户习惯是高风险的尝试

新机和新系统会一定程度地改变用户习惯，而用户习惯的培养需要时间长，不可能立竿见影，厂商不能轻易挑战用户习惯，也不能因新机的发布而损坏老用户的权益。艾媒咨询分析师认为，苹果新机发布一般伴随着iOS版本的重大升级，新老用户都十分关注，接受升级则意味着自己习惯的改变，适应新的习惯需要时间成本和承担很多其他风险。

02 用户操作设备时应保持谨慎态度

选择升级可进一步优化设备，提高用户体验，但旧设备一般不能完全兼容新系统，因硬件落后或其他原因产生的问题将很难被修复。艾媒咨询分析师认为，大部分用户未必清楚新老版本系统之间区别，设备系统升级并非必要行为，用户不必盲目跟风，应根据自身需求谨慎选择是否升级设备系统。即使不升级也要留意设备的变化，以免给生活带来不必要的困扰。

03 厂商应注重维护品牌形象

用户的认可决定企业的价值，不良的体验会给企业口碑带来负面影响。艾媒咨询分析师认为，更新系统和未更新系统的用户都遭遇手机性能下降问题，特别是苹果移动设备用户反映的情况更为严重。部分网民有理由认为是厂商故意为之，目的是致使用户更快更换新设备。各手机厂商应致力提高用户体验，注重维护品牌形象，心存侥幸只会导致负面口碑，流失用户。



移动应用运营监测 (bjx.iimedia.cn)

科学统计分析流量来源，
透视用户活跃留存流失，
提升推广效率降低成本。

大数据舆情管控系统 (yq.iimedia.cn)

通过先进的文本分析挖掘
技术，全面满足客户各类
需求，危机预警追踪。

用户感知与体验监测 (survey.iimedia.cn)

增加精准用户画像维度，
了解用户主观消费意愿，
获取用户客观服务评价。

微信微博媒体监测 (SocialiiMedia)

及时发现机器造假刷量，
评估公众号的传播实力，
识别受众兴趣与偏向。

移动广告效果监测 (www.adiimedia.com)

ATC独家防作弊算法，全
流程用户行为跟踪，投放
策略建议与优化。



—— 艾媒咨询大数据监测体系 ——



法律声明

本报告由iiMedia Research（艾媒咨询）调查和制作，报告版权归属于艾媒咨询集团控股有限公司（中国香港）；报告中所有的文字、图片、表格均受到中国大陆及香港特别行政区知识产权法律法规的保护，任何非商业性质的报道、摘录、以及引用请务必注明版权来源；iiMedia Research（艾媒咨询）会向国家相关政府决策机构、知名新闻媒体和行业研究机构提供部分数据引用，但拒绝向一切侵犯艾媒著作权的商业研究提供免费引用。

本报告中的调研数据均采用行业深度访谈、用户调研、桌面研究得到，部分数据未经相关运营商直接认可；同时本报告中的调研数据均采用样本调研方法获得，其数据结果受到样本的影响，部分数据可能未必能够完全反映真实市场情况。因此，本报告仅供个人或单位作为市场参考资料，本公司不承担因使用本报告而产生的法律责任。在未接受本声明前，请不要阅读本报告。

<http://report.iimedia.cn> 一键定制 

因为专注，所以专业！

Since 2017, we focus on New Economy!



全球领先的新经济行业大数据挖掘与分析机构

