

J.D. Power 研究：中国新车整体质量水平回升，但问题类型更多元

保时捷、广汽本田和奇瑞分别排名豪华品牌、主流品牌和自主品牌第一

2023年8月31日，上海 — 全球领先的消费者洞察与市场研究机构J.D. Power | 君迪今日正式发布**2023中国新车质量研究SM (IQS)**。研究显示，2023年，行业整体新车质量的每百辆车问题数为204个PP100，较2022减少了9个PP100，新车整体质量水平有所改进。此外，行业前20大问题的PP100占比从去年的41%下降到33%，接近成熟的美国市场水平。头部问题改善的同时，消费者抱怨的问题类型呈现出更多样化的趋势。

今年是J.D. Power连续第24年开展中国新车质量研究 (IQS)，也是J.D. Power在中国和美国同步启用全新IQS平台的第四年。该研究重点考察了拥车期为2至6个月的燃油车车主遇到的质量问题，新车质量以平均每百辆车问题数 (PP100) 表达，分值越低，表明问题数越少，质量也越好。

研究显示，2023年，新车质量的进步主要源于设计缺陷类问题的改善，该类问题较上一年减少了13个PP100，反映出车企已关注到设计缺陷带来的质量抱怨，并采取相应的措施，从而有效改进了该类问题上的抱怨。

今年的研究还发现，混合动力车型 (194个PP100) 相较于纯燃油车型 (205个PP100) 质量表现更佳，且连续三年整体质量优于纯燃油车型。混合动力车型在车身外观、车身内装方面优势显著，但在智能化、驾乘舒适性和动力总成方面未与纯燃油车型拉开明显差距。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示：“今年，我们很欣喜地看到，去年IQS报告中较为突出的设计缺陷类问题得到明显改善，说明‘用户体验设计’正在被越来越多的车企所重视，在新车研发和设计阶段进行了积极有效的调整。汽车产业变革浪潮下，消费者对汽车质量问题的抱怨呈现出更分散、更复杂的特征，车企需要把握不同类型消费者的关键使用场景，更全面地提升整车感知质量。”

以下为2023年研究的其他发现：

- **信息娱乐系统进步显著，座舱舒适性关注度提升：**在IQS的九大类问题中，信息娱乐系统问题进步明显，较去年下降了4.2个PP100，驾驶体验类问题抱怨增加了1个PP100，连续第二年上升。同时，在行业前20大问题中，除了车内异味和胎噪这类长期抱怨项，空调和座椅类别各有四个问题上榜，反映出座舱舒适性正在成为消费者关注的重点。
- **燃油车与新能源车的头部质量问题高度重合：**2023年，燃油车与新能源车的前20大问题点中，近80%完全一致，两种能源类型的头部质量问题的重叠度进一步提高。其中，五成以上的问题连续三年同时上榜，包括车内异味、胎噪等，这些问题是汽车行业共同面临的头部抱怨，而冷风无法达到/保持理想的温度是连续三年燃油车独有的头部问题。
- **不同国别品牌的车主对质量问题的容忍程度不同：**虽然所有国别品牌的车主净推荐值 (NPS[®])¹都随着问题抱怨数的增长而下降，但韩系品牌和自主品牌的车主对质量的要求较为苛刻，这两个国别品牌

¹ NPS[®]和 NPS 相关表述均为 Bain & Company, Inc.、Fred Reichheld 和 Satmetrix Systems, Inc.的注册商标。

有问题抱怨的车主较没有问题的车主NPS下降明显。而日系和德系品牌的车主对于质量问题有一定的容错空间，没有问题的车主和有问题的车主之间的NPS差异较小。

排名最高的品牌和车型

保时捷（172 个 PP100）荣获豪华品牌新车质量第一。**雷克萨斯**（178 个 P100）和**凯迪拉克**（190 个 PP100）分别排名豪华品牌第二和第三。

广汽本田（186 个 PP100）连续四年排名主流品牌新车质量第一。**东风本田**（187 个 PP100）排名第二，**别克**（195 个 PP100）和**一汽丰田**（195 个 PP100）并列第三。

奇瑞（200 个 PP100）获得中国自主品牌新车质量第一，**吉利**（201 个 PP100）和**广汽传祺**（202 个 PP100）分别排名自主品牌第二和第三。

车型层面，共有 13 个品牌的 18 款车型在 2023 年中国新车质量研究中摘得 18 个细分市场奖项²。

- 奇瑞品牌获得车型层面奖项的是**奇瑞艾瑞泽5**和**奇瑞瑞虎5x**。
- 东风本田品牌获得车型层面奖项的是**本田思域**和**本田CR-V**。
- 一汽丰田品牌获得车型层面奖项的是**丰田卡罗拉**和**丰田奕泽**。
- 广汽本田品牌获得车型层面奖项的是**本田飞度**和**本田雅阁**。
- 梅赛德斯-奔驰品牌获得车型层面奖项的是**梅赛德斯-奔驰E级**和**梅赛德斯-奔驰GLA级**

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有**别克新GL8**、**长安CS75**、**东风风行菱智**、**吉利博越/博越X**、**雷克萨斯ES**、**保时捷Macan**、**大众探岳X**、**沃尔沃XC90(进口)**。

新车质量研究（IQS）是J.D. Power在全球的旗舰行业联合研究之一。该研究中的新车质量问题分为两大类：设计缺陷和故障/无法操作。具体诊断问题包括9个类别（车身外观、车身内装、驾驶体验、配置/操控系统/仪表盘、信息娱乐系统、空调、座椅、动力总成和驾驶辅助）的218个问题点。

2023 中国新车质量研究SM（IQS）基于 2022 年 6 月至 2023 年 3 月之间购车的 34,648 位燃油车车主的真实反馈。研究覆盖 48 个品牌的 230 款车型，数据收集工作于 2022 年 12 月至 2023 年 5 月间在 81 个中国主要城市进行。

欲了解 **J.D. Power 2023 中国新车质量研究SM（IQS）** 详细内容及购买完整版数据，请联系：
china.marketing@jdpa.com

关于 J.D. Power | 君迪

J.D. Power | 君迪是一家全球领先的消费者洞察、市场研究和咨询、数据及分析服务企业，致力于帮助企业提升客户满意度，进而推动业绩增长并提高利润。公司成立于 1968 年，在北美、南美、亚太和欧洲地区设有多个办公室。更多信息，请访问 china.jdpower.com，或关注 J.D. Power 中国**官方微信**和**官方微博**。了解 J.D. Power 及广告宣传规则，请访问 www.jdpower.com/business/about-us/press-release-info。

媒体联系：王梦梦 +86 21 8026 5719/ mengmeng.wang@jdpa.com

² 奖项按品牌英文首字母排序

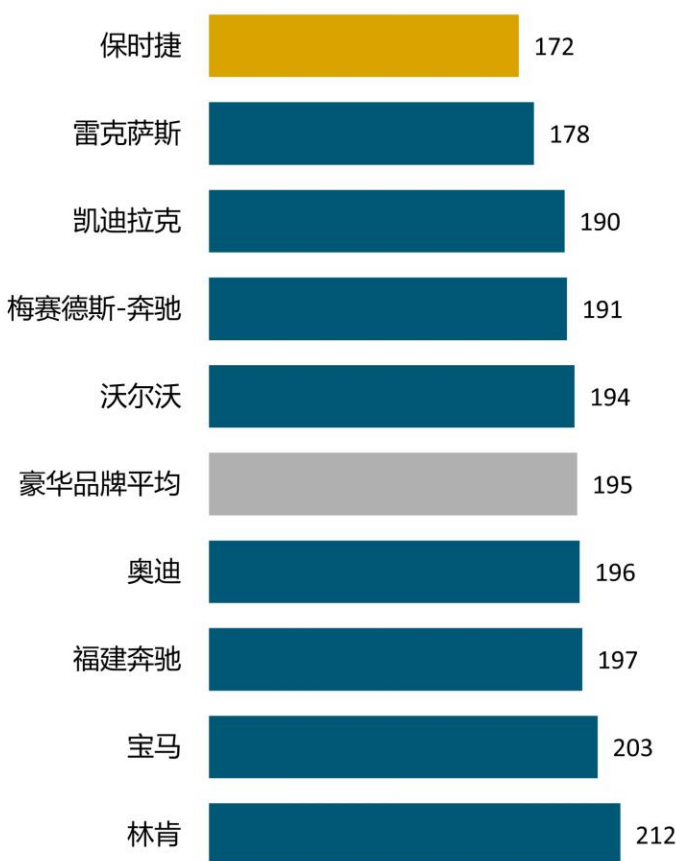
###

注：后附七张图表

J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

豪华品牌排名

每百辆车问题数 (PP100)



注：路虎为无足量车型的品牌 (n<=29)，故不参与整体排名。

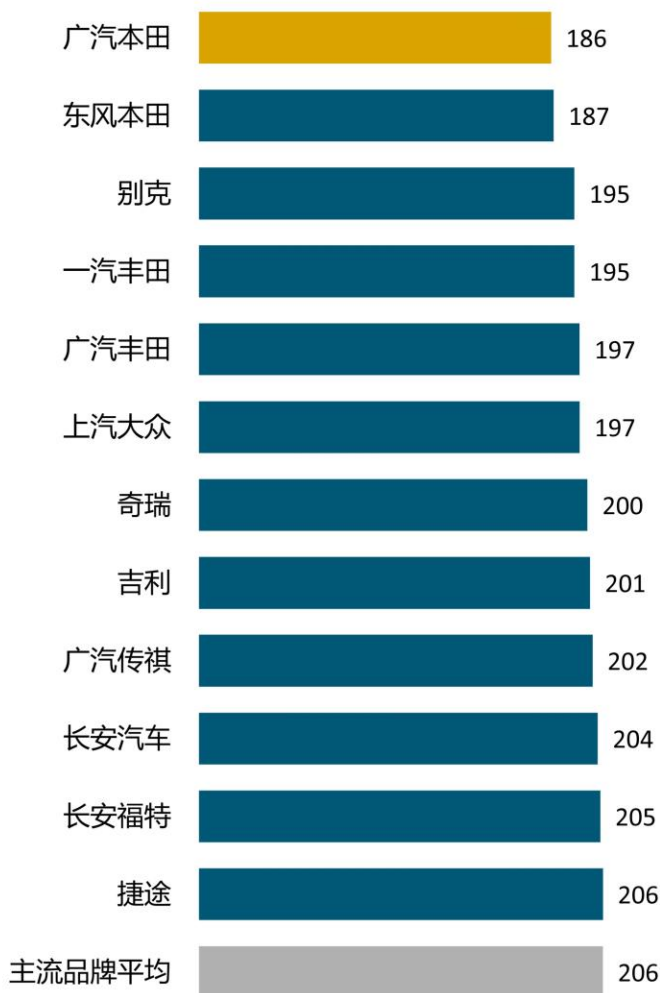
资料来源：J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

主流品牌排名(1/2)

每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列

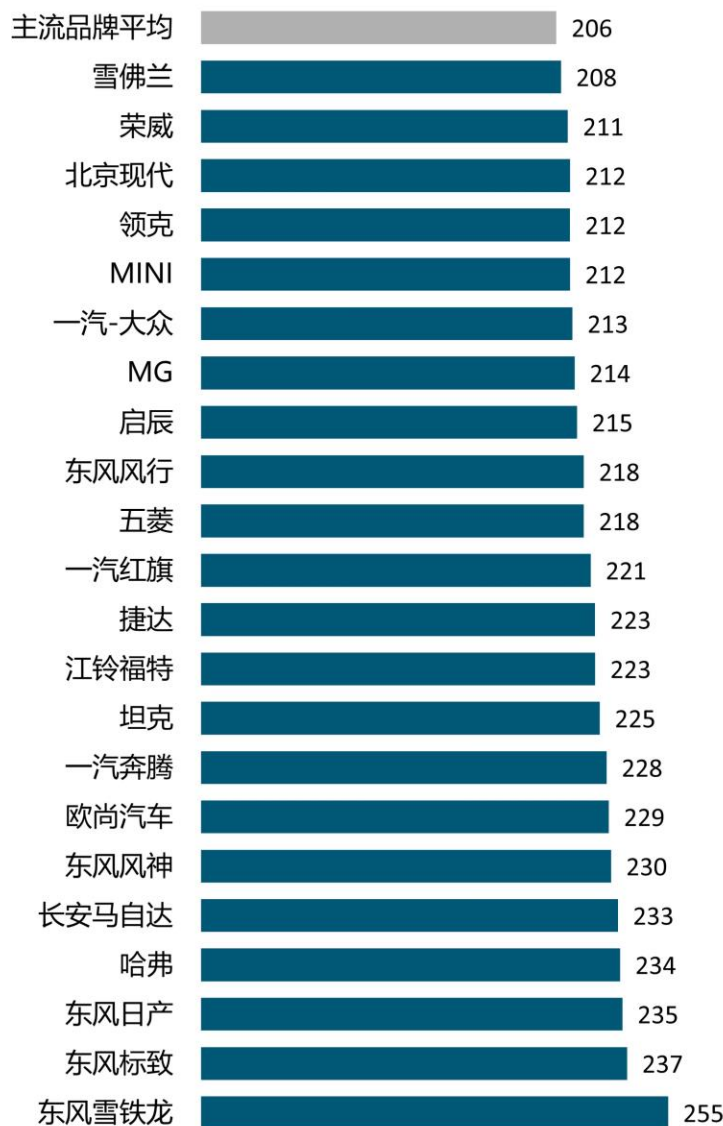
资料来源：J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

主流品牌排名(2/2)

每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列。该细分市场，北京、广汽三菱、上汽大通为小样本 (n=30~99)；起亚为不足量样本 (n<=29)，故不参与整体排名。

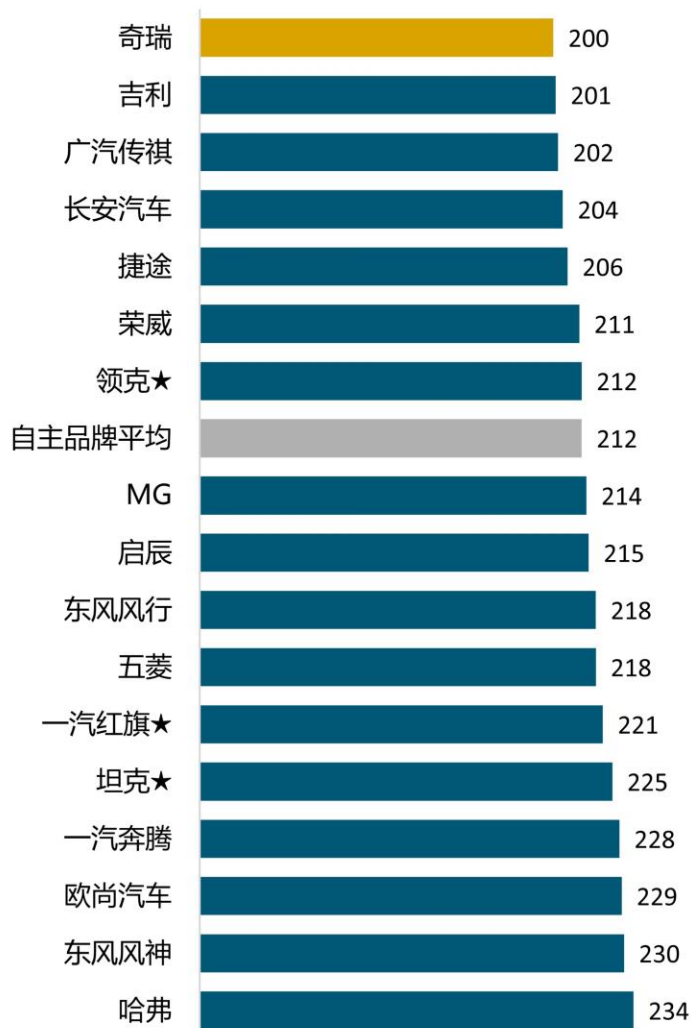
资料来源：J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于2023中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

自主品牌排名

每百辆车问题数 (PP100)



注：得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列。该细分市场，北京、上汽大通为小样本 (n=30~99)，故不参与整体排名。

★为自主高端品牌，50%以上的销量来自自主高端车型的品牌定义为自主高端品牌。自主高端车型为厂商建议零售均价超过15万人民币的车型。

资料来源：J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

细分市场中前三名车型 轿车细分市场

紧凑型轿车

第一名：奇瑞艾瑞泽5
第二名：丰田威驰/威驰FS
第三名：荣威i5

紧凑型高端轿车

第一名：本田飞度
第二名：大众Polo
第三名：别克英朗

紧凑型豪华轿车

第一名：雷克萨斯ES
第二名：梅赛德斯-奔驰A级
第三名：凯迪拉克CT5

中型经济型轿车

第一名：丰田卡罗拉
第二名：本田凌派
第三名：大众朗逸

中型轿车

第一名：本田思域
第二名：吉利星瑞
第三名：广汽传祺影豹

中型高端轿车

第一名：本田雅阁
第二名：别克君威
第三名：大众迈腾

中型豪华轿车

第一名：梅赛德斯-奔驰E级
第二名：奥迪A6L (并列)
第二名：红旗H9 (并列)

注意：在2023中国新车质量研究中，细分市场颁奖条件如下：1. 细分市场中有4款车型达到样本可参与排名的条件（即至少100个样本）；或者细分市场中有3款车型达到样本可参与排名的条件，并且这3款车型在抽样期内的总销量占该细分市场中所有抽样车型在抽样期内总销量的80%或以上。2. 细分市场之中至少有一款足量样本车型的表现好于细分市场平均水平。大型豪华轿车细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

细分市场中前三名车型 SUV细分市场

紧凑型SUV

第一名：奇瑞瑞虎5x
第二名：吉利缤越/缤越COOL
第三名：吉利远景X6 Pro

紧凑型高端SUV

第一名：长安CS75
第二名：吉利帝豪S
第三名：启辰大V

紧凑型豪华SUV

第一名：梅赛德斯-奔驰GLA级
第二名：宝马X1
第三名：宝马X2

中型经济型SUV

第一名：吉利博越/博越X
第二名：长安UNI-T
第三名：捷途大圣

中型SUV

第一名：丰田奕泽
第二名：丰田C-HR
第三名：长安CS75 Plus

中型高端SUV

第一名：本田CR-V
第二名：别克昂科威S (并列)
第二名：本田皓影 (并列)

中型豪华SUV

第一名：保时捷Macan
第二名：凯迪拉克XT5
第三名：梅赛德斯-奔驰GLC级

大型SUV

第一名：大众探岳X
第二名：丰田汉兰达
第三名：本田冠道

大型豪华SUV*

第一名：沃尔沃XC90(进口)
第二名：宝马X5

* 本细分市场中没有其他车型的表现超过细分市场平均水平。

资料来源：J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

细分市场中前三名车型 MPV细分市场

紧凑型MPV*

第一名：东风风行菱智
第二名：五菱宏光V

大型MPV

第一名：别克新GL8
第二名：本田奥德赛（并列）
第二名：丰田赛那（并列）

* 本细分市场中没有其他车型的表现超过细分市场平均水平。

注意：在2023中国新车质量研究中，细分市场颁奖条件如下：1. 细分市场中有4款车型达到样本可参与排名的条件（即至少100个样本）；或者细分市场中有3款车型达到样本可参与排名的条件，并且这3款车型在抽样期内的总销量占该细分市场中所有抽样车型在抽样期内总销量的80%或以上。2. 细分市场之中至少有一款足量样本车型的表现好于细分市场平均水平。中型MPV,豪华MPV细分市场不满足上述标准，因而没有奖项颁出。

资料来源：J.D. Power 2023中国新车质量研究SM (IQS)

从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power 是发布者，并标明资料来源于2023中国新车质量研究SM (IQS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power 事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。