

J.D. Power 研究：豪华车长期质量不敌主流车，耐用性优势不复存在

保时捷、广汽菲克Jeep和一汽红旗分别排名豪华车、主流车和自主品牌第一

2021年11月4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**2021中国车辆可靠性研究SM（VDS）**，研究显示，豪华车在可靠性方面的领先优势近三年来持续减弱，并且随着消费者拥车期加长，各类别抱怨数上升显著，拥车两年半后的抱怨数更是超过了主流车。

今年是J.D. Power连续第12年发布中国车辆可靠性研究。该研究衡量的是拥车期在13至48个月之间的中国车主在过去6个月中遇到的问题，包括8个问题类别（车身外观、车身内装、驾车经历、配置/操控/仪表盘、音响/通讯/导航/娱乐系统、空调系统、座椅和发动机/变速系统）的177个问题症状。总体可靠性由平均每百辆车问题数（PP100）来衡量，分数越低表明质量越好。与J.D. Power另一项产品类研究——新车质量研究（IQS）相比，车辆可靠性研究更多衡量故障/无法操作类问题。

研究显示，近六年来，豪华车与主流车可靠性差距逐年缩小，且今年缩小至5个PP100。豪华车可靠性优势被削弱，其相对行业平均PP100的比例从2018年的79%上升至2021年的97%。在各类别表现上，音响/通讯/娱乐/导航系统和发动机/变速系统方面甚至被主流车反超。不仅如此，随着拥车时长的增加，豪华车在驾车经历、音响/通讯/娱乐/导航系统、车身内装和发动机/变速系统方面的抱怨数逐渐超过主流车，且性能不佳类问题的上升趋势更是显著高于主流车——两者间的差距从13至18个月时豪华车少于主流车5.9个PP100转变为30至48个月时豪华车多于主流车6.4个PP100。

J.D. Power中国区汽车产品事业部总经理蔡明表示：“豪华车耐用性优势的减弱，并不意味着退步，而是体现出其进步的速度没有跟上消费者产品期待提升的速度。与主流车品牌尤其是自主品牌相比，豪华车在信息娱乐系统和配置的设计开发上相对保守，造成消费者早期使用感受良好但长期使用以后会遇到兼容性和实用性不足等情况，导致性能不佳类质量问题逐渐突出。这一发现体现出产品设计开发保持高度前瞻性的必要性。”

以下为2021年研究的其他发现：

- **行业整体发动机/变速系统和车身外观类问题PP100占比下降：**虽然车身外观依旧是最主要的抱怨类别，但从行业整体PP100分布观察，与2020年相比，车身外观的PP100占比下降了三个百分点，此外，发动机/变速系统的PP100占比下降了五个百分点。
- **自主品牌车辆可靠性持续进步：**自主品牌与主流国际车品牌之间的差距从2020年的9个PP100缩小至6个PP100。虽然空调方面仍与主流国际品牌有较大差距，但在发动机/动力总成类问题改善明显，与2020年相比，PP100占比下降了六个百分点。
- **故障和磨损类问题占比在长期质量中上升明显：**比较不同时期各问题类别的PP100占比后发现，故障/无法工作类问题与磨损/破损类问题的占比在长期拥车阶段（13至48个月）分别上升了25个百分点以及八个百分点，这表明提升故障类问题的表现是在长期质量上寻求突破的机会点。

排名最高的品牌和车型

保时捷（120 个 PP100）荣获豪华车品牌可靠性第一名。路虎（127 个 P100）和宝马（128 个 PP100）分列豪华车品牌第二和第三名。

广汽菲克 Jeep（115 个 PP100）荣获主流车品牌可靠性第一。一汽丰田（125 个 PP100）排名主流车第二，东风标致（132 个 PP100）以及一汽红旗（132 个 PP100）排名第三。

除此之外，一汽红旗（132 个 PP100）还获得了中国自主品牌可靠性第一，WEY（135 个 PP100）和东南（138 个 PP100）分别排名自主品牌第二和第三。

车型层面，共有 15 个品牌的 18 款车型在 2021 年中国车辆可靠性研究中摘得细分市场奖项。

- 一汽丰田获得车型层面奖项的是丰田威驰/威驰FS、丰田皇冠和丰田RAV4。
- 宝马获得车型层面奖项的是宝马3系列和宝马X1。

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有别克威朗/GS、比亚迪秦Pro、奇瑞瑞虎3X、雪佛兰科沃兹、本田奥德赛、现代瑞纳、吉普指南者、路虎发现神行/发现运动版、欧尚A600、保时捷Cayenne、斯柯达柯迪亚克、丰田凯美瑞以及大众途安L。

2021 中国车辆可靠性研究（VDS）基于 2016 年 12 月至 2020 年 5 月之间购车的 36,860 位车主的真实反馈。研究覆盖 49 个品牌的 239 款车型，数据收集工作于 2021 年 1 月至 2021 年 6 月间在 70 个中国主要城市进行。

欲了解 J.D. Power 2021 中国车辆可靠性研究（VDS）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：左韵 +86 21 8026 5719/ phyllis.zuo@jdpa.com

###

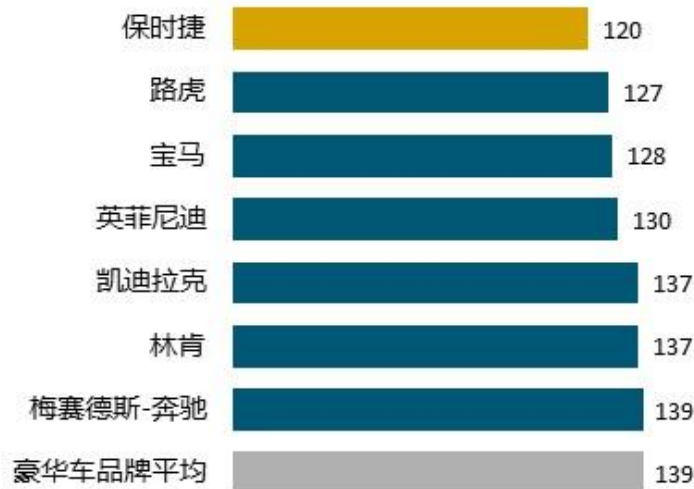
注：后附五张图表

J.D. Power 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

豪华车品牌排名

行业平均及以上水平

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；
无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

资料来源：J.D. Power 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

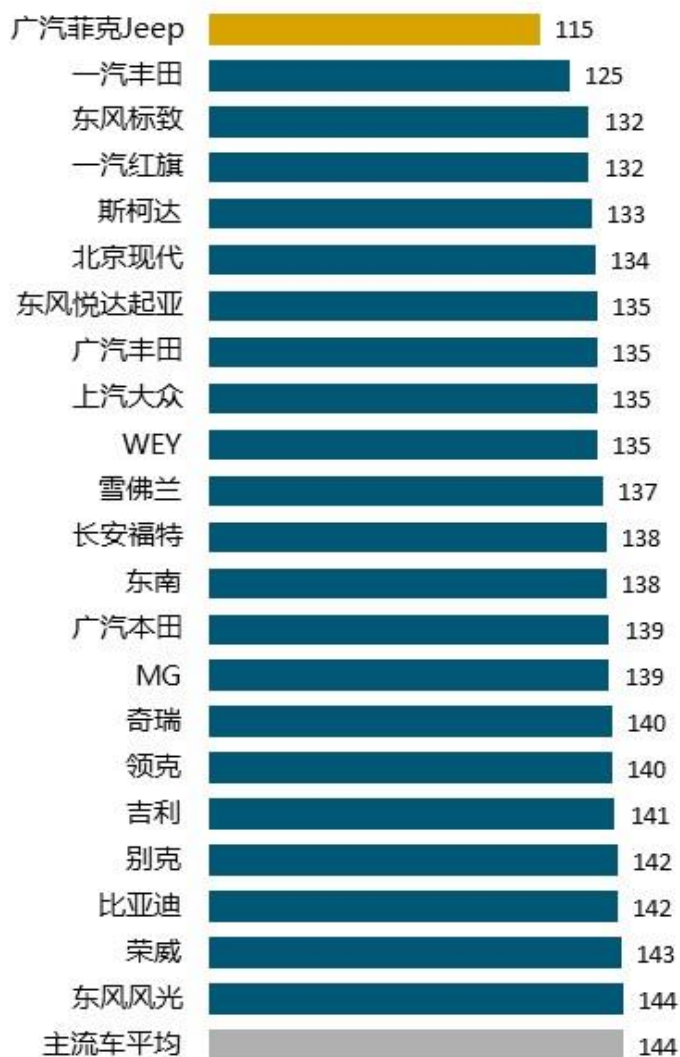
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

主流车品牌排名

行业平均及以上水平

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；
无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

资料来源：J.D. Power 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

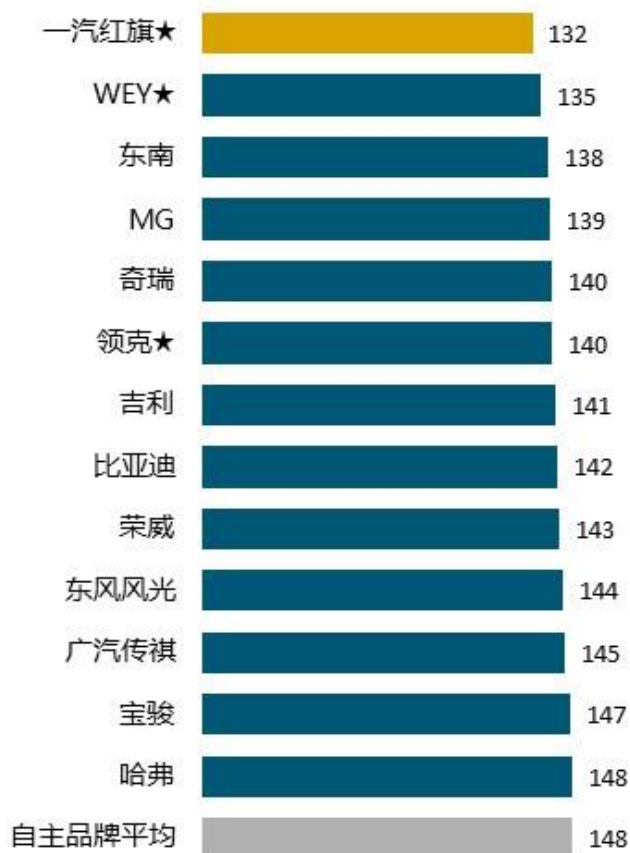
从新闻稿中摘录的图表必须附带声明，以标明J.D. Power是发布者，并标明资料来源于2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)。排名是基于数值得分，并不一定具有统计学意义。未经J.D. Power事先书面明示同意，任何广告或其他宣传不得使用本新闻稿中的信息。

J.D. Power 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

自主品牌排名

行业平均及以上水平

每百辆车问题数 (PP100)



注：★为自主高端品牌，即50%以上销量由旗下高端车型贡献的自主品牌；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。

得分相同的品牌根据英文首字母先后顺序排列；无足量车型（即所有车型样本量均不足100）的品牌不参与品牌排名。

资料来源：J.D. Power 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

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2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)。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 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

细分市场中前三名车型 轿车细分市场

紧凑型轿车

第一名：现代瑞纳
第二名：吉利金刚
第三名：宝骏310W

中型高端经济型轿车

第一名：别克威朗/GS
第二名：本田杰德
第二名：标致408

紧凑型高端轿车*

第一名：丰田威驰/威驰FS
第二名：大众Polo

中型高端轿车

第一名：丰田凯美瑞
第二名：斯柯达速派
第二名：丰田第八代凯美瑞

中型基础轿车

第一名：雪佛兰科沃兹
第二名：现代悦纳
第三名：吉利远景

紧凑型豪华轿车

第一名：宝马3系列
第二名：梅赛德斯-奔驰C级
第三名：奥迪A4L
第三名：凯迪拉克ATS-L

中型轿车

第一名：比亚迪秦Pro
第二名：现代Elantra朗动
第三名：标致308

中型豪华轿车

第一名：丰田皇冠
第二名：凯迪拉克XTS
第三名：梅赛德斯-奔驰E级

* 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2021中国车辆可靠性研究中，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 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

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2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)。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 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

细分市场中前三名车型 SUV、MPV细分市场

微型SUV

- 第一名：奇瑞瑞虎3X**
- 第二名：哈弗H2s
- 第三名：宝骏560
- 第三名：哈弗H2

紧凑型SUV

- 第一名：吉普指南者**
- 第二名：吉普自由侠
- 第三名：东南DX7

中型SUV

- 第一名：丰田RAV4**
- 第二名：现代途胜
- 第三名：吉普自由光

大型SUV

- 第一名：斯柯达柯迪亚克**
- 第二名：本田冠道
- 第三名：丰田普拉多

紧凑型豪华SUV

- 第一名：宝马X1**
- 第二名：英菲尼迪QX50
- 第三名：雷克萨斯NX

中型豪华SUV

- 第一名：路虎发现神行/发现运动版**
- 第二名：梅赛德斯-奔驰GLC级
- 第三名：保时捷Macan

大型豪华SUV

- 第一名：保时捷Cayenne**
- 第二名：路虎揽胜
- 第三名：梅赛德斯-奔驰GLS级

紧凑型MPV*

- 第一名：欧尚A600**
- 第二名：宝骏730

中型MPV

- 第一名：大众途安L**
- 第二名：别克GL6
- 第三名：比亚迪宋MAX

大型MPV*

- 第一名：本田奥德赛**
- 第二名：别克新GL8

* 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2021中国车辆可靠性研究中，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 2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)

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2021中国车辆可靠性研究SM (VDS)。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。