

J.D. Power 研究：自主品牌与国际品牌质量差距缩小，设计问题导致豪华品牌质量抱怨增加

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

2024年9月5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 2024 中国新车质量研究SM (IQS)。研究显示，2024 年，行业总体平均新车质量的每百辆车问题数为 212 个 PP100，较 2023 增加了 8 个 PP100，新车整体质量水平有退步。从行业近三年整体趋势来看，行业整体质量保持较为稳定，受设计类问题的抱怨增长影响，2024 行业 PP100 较去年上升了 8.4 个 PP100，质量抱怨增长到 2022 年 PP100 数值水平。

今年是 J.D. Power 连续第 25 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 平台的第五年。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，2024 年，自主品牌三年间逐渐缩小了与主流国际品牌的质量差距：豪华品牌质量抱怨连续两年上升，两年内共上升了 21 个 PP100，相比其他品牌阵营的优势丢失。过去三年，自主品牌在驾驶辅助类别的质量趋于稳定，对比主流国际以及豪华品牌的领先也较为明显；而主流国际品牌过去三年逐步改善了配置/操控系统/仪表盘类别的质量问题，成为其对比自主品牌以及豪华品牌的主要优势，也使得主流国际品牌三年来首次优于豪华品牌 4 个 PP100。

J.D. Power 中国区汽车产品事业部总经理杨涛表示：“相较于新能源车 IQS 连续三年大幅增长，传统燃油车的行业 IQS 近三年水平比较稳定，这确实体现了传统燃油车企多年来对产品质量管理的经验和沉淀，另外主流与豪华、自主与国际不同阵营的表现差距也在逐渐缩小，整个供应链体系的成熟稳定依然是传统燃油车的比较优势。然而在日趋内卷的中国汽车市场，面对新能源车的步步紧逼，维持现状肯定是无法保持市场占有率，在年轻用户和增换购用户更为在意的座舱舒适性、信息娱乐系统、动力总成方面传统燃油车企必须加快改善步伐，深入挖掘目标用户的场景化需求，透彻理解个性化的体验诉求，将产品的特性转化为用户可感知的体验价值。”

以下为该研究的其他发现：

- **座舱舒适性相关问题重要性持续加码：** IQS 九大问题类别中，车身外观类别连续三年抱怨最多，2024 年占总体抱怨的 15%。舒适性相关问题占比增长较多，空调和座椅问题类别中再次各有四个问题位于行业前 20 大问题。其中空调问题类别连续两年占比增加共 0.8%，座椅问题类别占比增加最多，达 1.4%，反映出用户对座舱舒适性的关注度增加。
- **智能化相关质量抱怨显著上升：** 随着燃油车智能化配置率的提升，相关的两大类，信息娱乐系统和驾驶辅助的 PP100 较上一年度显著增加。信息娱乐系统问题增加 3.5 个 PP100，其中触摸屏不灵敏的抱怨相比去年增加最多，达 1.2 个 PP100。驾驶辅助问题增加 2.4 个 PP100，其中倒车影像方面连续两年位于驾驶辅助问题头部，包括倒车影像图像太小/清晰度低，镜头容易变脏和报警吵闹共 10.3 个 PP100，占该类别抱怨的 62.3%。

- **女性用户对燃油车的质量抱怨高于男性用户**：2022 年和 2023 年，女性用户在驾驶体验、动力总成和信息娱乐系统三大问题类别上的抱怨低于男性车主，但 2024 年，女性用户在这三个类别上的抱怨显著高于男性，是抱怨高出男性用户最多的问题类别。在驾驶体验方面女性用户比男性用户高出 1.2 个 PP100；在信息娱乐系统方面，女性用户比男性用户高出 2.2 个 PP100，动力总成方面，女性用户比男性用户高出 2.3 个 PP100。

排名最高的品牌和车型

保时捷（192 个 PP100）荣获豪华品牌新车质量第一。雷克萨斯（207 个 PP100）和凯迪拉克（211 个 PP100）分别排名豪华品牌第二和第三。

广汽本田（195 个 PP100）连续五年排名主流品牌新车质量第一。东风本田（198 个 PP100）排名第二，广汽丰田（200 个 PP100）排名第三。

奇瑞（203 个 PP100）获得中国自主品牌新车质量第一，吉利（204 个 PP100）和广汽传祺（206 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20款车型在2024年中国新车质量研究中摘得18个细分市场奖项¹。

- 东风本田品牌获得车型层面奖项的是**本田思域**和**本田艾力绅**
- 广汽本田品牌获得车型层面奖项的是**本田飞度**、**本田雅阁**和**本田冠道**
- 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S级**
- 上汽大众品牌获得车型层面奖项的是**大众凌渡L**和**大众途铠**

其他获得各自所在细分市场奖项的车型有**别克昂科威S**，**长安CS35 Plus**，**奇瑞瑞虎7 Plus**，**大众高尔夫**，**广汽传祺影酷**，**路虎揽胜**，**雷克萨斯NX**，**MG 5**，**日产骐达**，**保时捷Macan**，**沃尔沃S60**。

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。

2024 中国新车质量研究SM（IQS）基于 2023 年 6 月至 2024 年 3 月之间购车的 31,942 位燃油车车主的真实反馈。研究覆盖 48 个品牌的 221 款车型，数据收集工作于 2023 年 12 月至 2024 年 5 月间在 81 个中国主要城市进行。

欲了解 J.D. Power 2024 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

¹ 奖项按照品牌英文首字母排序

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：王甦+86 21 8026 5719/ shen.wang@jdpa.com

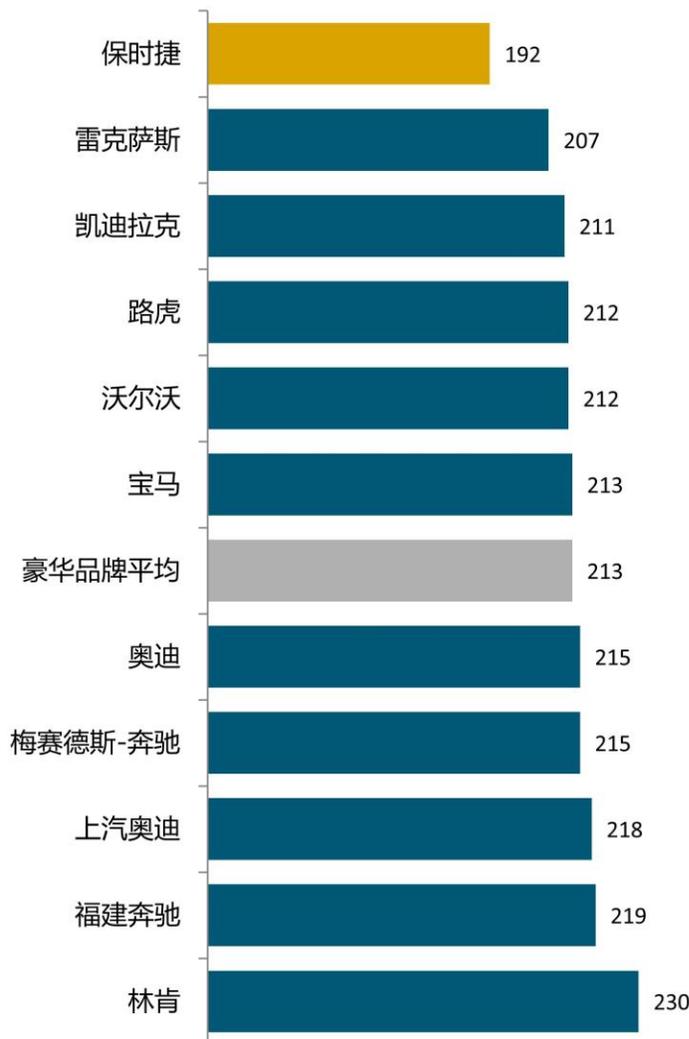
###

注：后附7张图表。

J.D. Power 2024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: 得分相同的品牌按照品牌英文名字母排序。

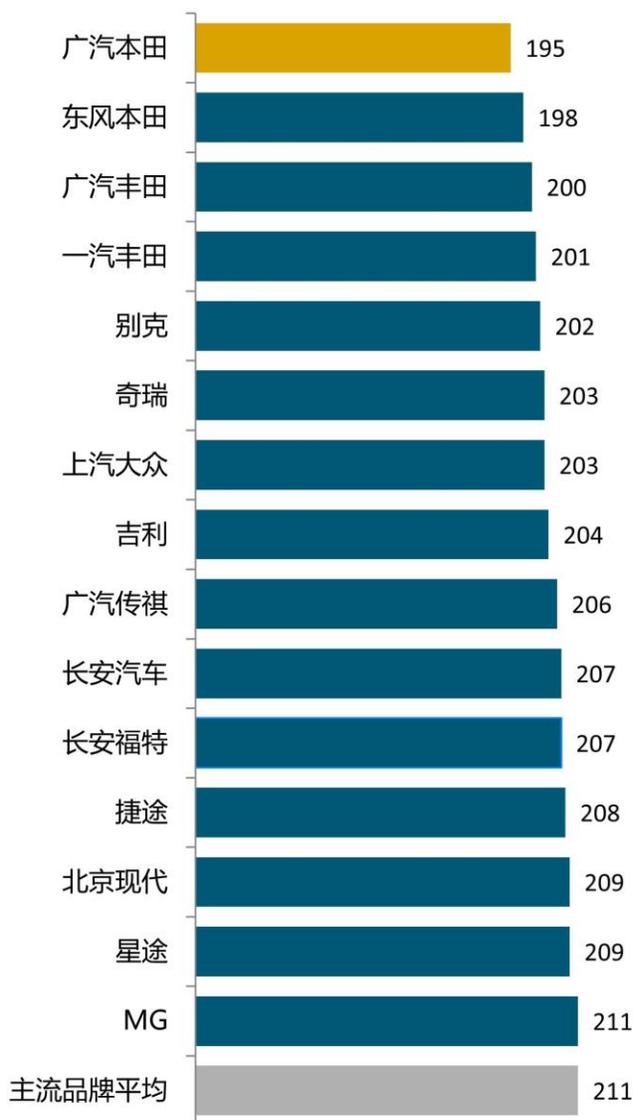
资料来源: J.D. Power 2024中国新车质量研究SM (IQS)

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2024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 2024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。

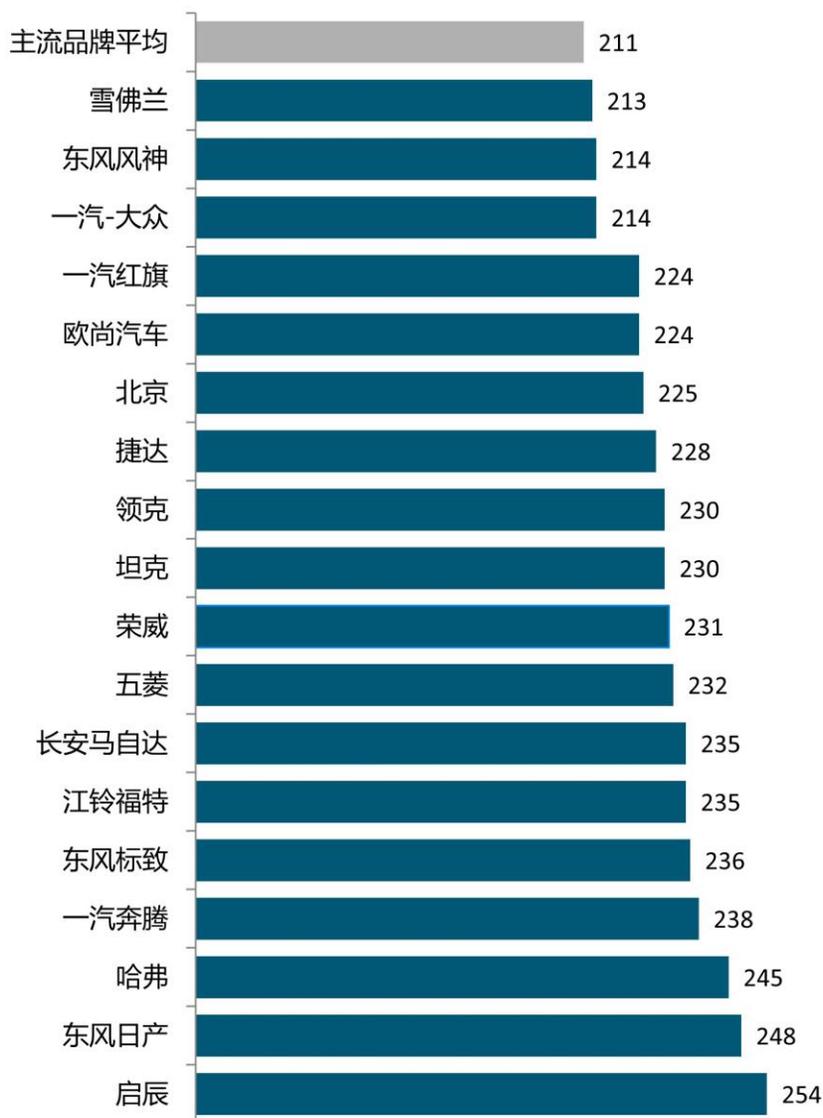
资料来源：J.D. Power 2024中国新车质量研究SM (IQS)

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2024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 2024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：得分相同的品牌按照英文名字母排序。该细分市场，东风风行为无足量车型的品牌，不参与整体排名；MINI，上汽大通，东风雪铁龙为小样本 (n=30~99)，故均不具体展示成绩。

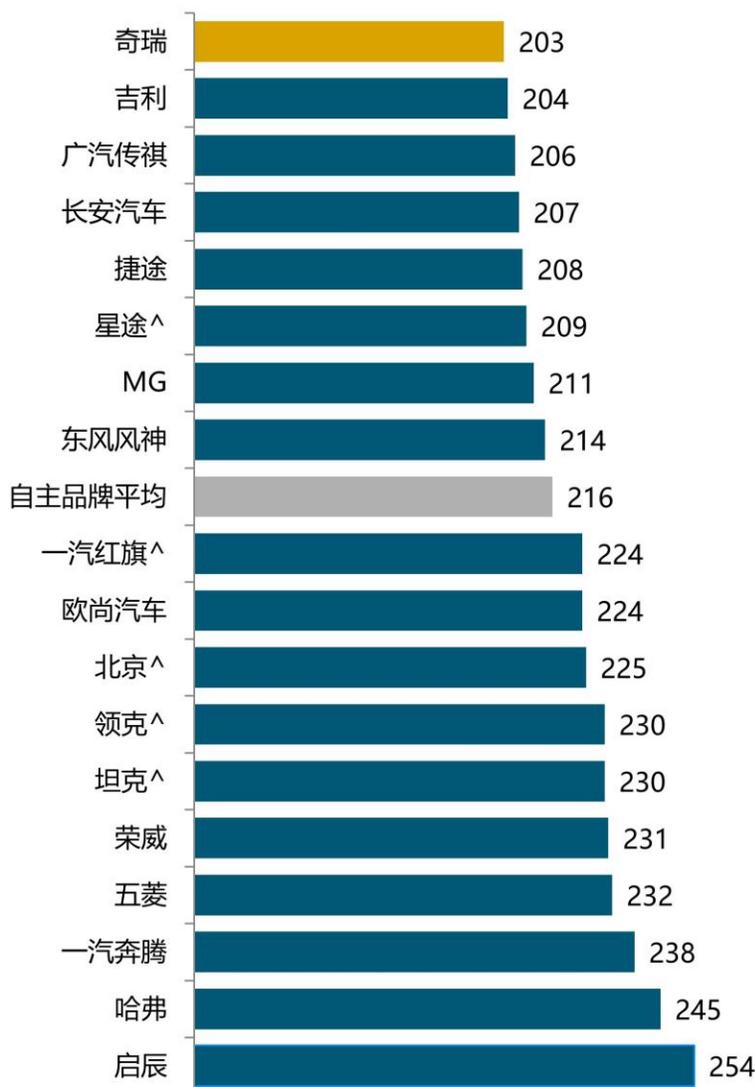
资料来源：J.D. Power 2024中国新车质量研究SM (IQS)

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2024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 2024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：得分相同的品牌按照英文名字母排序。该细分市场，东风风行为无足量车型的品牌，不参与整体排名；上汽大通为小样本 (n=30~99)，故均不具体展示成绩。

[^]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15万元人民币的车型。

资料来源：J.D. Power 2024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2024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 2024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: MG 5
第二名: 捷达VA3

紧凑型高端轿车

第一名: 本田飞度
第二名: 大众Polo
第三名: 长安逸达

紧凑型豪华轿车

第一名: 沃尔沃S60
第二名: 宝马4系列
第三名: 梅赛德斯-奔驰A级

中型经济型轿车

第一名: 日产骐达
第二名: 雪佛兰科鲁泽
第三名: 别克威朗 Pro/Pro GS

中型轿车

第一名: 本田思域 (并列)
第一名: 大众高尔夫 (并列)
第一名: 大众凌渡L (并列)

中型高端轿车

第一名: 本田雅阁
第二名: 别克君越
第三名: 本田Inspire

中型豪华轿车

第一名: 梅赛德斯-奔驰E级
第二名: 奥迪A7L
第三名: 沃尔沃S90

大型豪华轿车*

第一名: 梅赛德斯-奔驰S级

注意: 在2024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。

* 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 2024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2024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 2024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：长安CS35 Plus
第二名：吉利缤越
第三名：广汽传祺GS3影速

紧凑型高端SUV

第一名：大众途铠
第二名：本田缤智
第三名：长安CS55 Plus

紧凑型豪华SUV

第一名：雷克萨斯NX
第二名：凯迪拉克XT4
第三名：奥迪Q3

中型经济型SUV

第一名：奇瑞瑞虎7 Plus
第二名：长安UNI-T
第三名：吉利博越X/博越COOL

中型SUV

第一名：广汽传祺影酷
第二名：现代途胜L
第三名：丰田锋兰达

中型高端SUV

第一名：别克昂科威S
第二名：本田CR-V
第三名：星途瑶光

中型豪华SUV

第一名：保时捷Macan
第二名：雷克萨斯RX
第三名：宝马X3

大型SUV

第一名：本田冠道
第二名：大众途昂
第三名：丰田汉兰达

大型豪华SUV

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

注意：在2024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。

资料来源：J.D. Power 2024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2024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 2024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

大型MPV

第一名：本田艾力绅
第二名：本田奥德赛
第三名：广汽传祺M8

注意：在2024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。紧凑型MPV，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 2024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2024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。

